

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

นางสาวธัญญา มอมงคุณ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

## **Work Motivation of Personnel at The Social Security Office, Bangkok Area 7**

**Miss Thananya Momungkhun**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

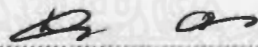
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7
ชื่อและนามสกุล	นางสาวธนัญญา มอมุงคุณ
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ลักษณ์า ศิริวรรณ

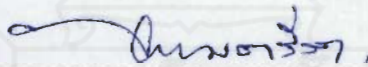
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. ลักษณ์า ศิริวรรณ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

**ผู้ศึกษา** นางสาวชนัญญา มอมุงคุณ รหัสนักศึกษา 2553003100

**ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร. ลักษณ์ ศิริวรรณ

**ปีการศึกษา** 2556

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7 จำนวน 106 คน กลุ่มตัวอย่างคือประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.960 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับมากได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการควบคุมดูแล ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากรและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีตำแหน่งในปัจจุบันแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ** แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

**Independent Study title:** Work Motivation of Personnel at The Social Security Office, Bangkok Area 7

**Author:** Miss Thananya Momungkhun; **ID:** 2553003100;

**Degree :** Master of Public Administration;

**Independent Study Advisor:** Dr. Laksana Siriwan, **Academic year:** 2013

### **Abstract**

The purposes of this research were (1) to determine level of motivation in working of Personnel of the Social Security Office, Bangkok Area 7 (2) to compare level of motivation in working of personnel of The Social Security Office Area 7.

The population in this research were personnel of the Social Security Office, Bangkok Area 7; total 106 people. Research instruments used in this study were questionnaire and a reliability of 0.960, statistics used in this study were percentage, means, standard deviation, t-test, f-test, analysis of variables (one-way ANOVA).

The result of the study found that (1) the motivation of personnel at the Social Security Office, Bangkok Area 7; the overall was in much level. Separate to analysis by factors as the followings : job success, job duties, the respect from other in organization, the advancement, job responsibility, job security, the compensation and benefits, supervision of supervisor, policy and management, the relationship with colleague and work environment; the motivation about work environment was in much level (2) the comparison of motivation showed that was not significant different between sex, age, education, experience of work, area of work and income, but the overall work motivation of person with different position at present at 0.05 significant level.

**Keywords:** work motivation, the Social Security Office, Bangkok area 7

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์จากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา  
อาจารย์ ดร.ลักษณะ ศิริวรรณ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้  
คำแนะนำ คำปรึกษา และถ่ายทอดความรู้ความสามารถและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้  
จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ถ่ายทอดความรู้ความสามารถ ประสบการณ์  
ให้กับผู้ศึกษาจนสามารถประสบความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี  
ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ข้าราชการ พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง สำนักงานประกันสังคม ที่ได้ให้  
ความร่วมมือในการตรวจและตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ธนัญญา มอมงคุณ

สิงหาคม 2557



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	8
ข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ปัจจัยส่วนบุคคล.....	39
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7.....	41
การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	53
การวิเคราะห์เนื้อหาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในคำถาม แบบปลายเปิด.....	57
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
สรุปผลการศึกษา.....	79
อภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	95
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	95
ข แบบสอบถาม.....	98
ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	106
ประวัติผู้ศึกษา.....	111



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 39
ตารางที่ 4.2	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ..... 42
ตารางที่ 4.3	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความสำเร็จของงาน..... 43
ตารางที่ 4.4	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ..... 44
ตารางที่ 4.5	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน..... 45
ตารางที่ 4.6	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความรับผิดชอบ..... 45
ตารางที่ 4.7	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน..... 46
ตารางที่ 4.8	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร..... 47
ตารางที่ 4.9	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา..... 48
ตารางที่ 4.10	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน..... 49
ตารางที่ 4.11	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน..... 50
ตารางที่ 4.12	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านค่าตอบแทน..... 51
ตารางที่ 4.13	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความมั่นคงในงาน..... 52
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามเพศ..... 53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามอายุ.....	55
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....	59
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประเภทของบุคลากร.....	62
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประเภทของบุคลากรเป็นรายคู่ ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา.....	64
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประเภทของบุคลากรเป็นรายคู่ ด้านความมั่นคงในงาน.....	65
ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	66
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่.....	69
ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	70
ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่ ด้านค่าตอบแทน.....	71
ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่ ด้านความมั่นคงในงาน.....	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	73
ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน.....	75
ตารางที่ 4.28 สรุปการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	76



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคม.....	17
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7.....	23



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคมได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2533 เป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน มีการบริหารงานกองทุน 2 กองทุน ภายใต้กฎหมายตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 โดยให้ความคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป มีภารกิจหลักในการดำเนินงานทั้งการจัดเก็บเงินสมทบเข้ากองทุน การจ่ายสิทธิประโยชน์คืนผู้ประกันตนในรูปของประโยชน์ทดแทนหรือเงินทดแทน ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และกรณีว่างงาน ซึ่งการให้ความคุ้มครองเรื่องหลักประกันสังคมกับผู้ประกันตนที่อยู่ในระบบประกันสังคมเป็นภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมที่ต้องดูแลและให้บริการแก่ผู้ประกันตนและนายจ้าง สำนักงานประกันสังคมมุ่งที่จะพัฒนางานประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2554 สำนักงานประกันสังคม ได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตนในเรื่องค่าคลอดบุตร ทันตกรรม การขยายสิทธิการรักษาโรคจิต การขยายสิทธิกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน การเพิ่มค่ายากรณีรักษาโรคมะเร็ง เป็นต้น ทำให้จำนวนประชาชนของประเทศมีหลักประกันคุ้มครองทางสังคมเพิ่มขึ้น ในปี 2554 ผู้ประกันตนที่มีหลักประกันทางสังคมมีจำนวนถึง 10.5 ล้านคน นับเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สำนักงานประกันสังคมต้องขยายสถานที่ให้บริการในระดับสาขาเพิ่มขึ้นทั้งในส่วน of สำนักงานประกันสังคมจังหวัด สาขา และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน (สำนักงานประกันสังคม : 2554) เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ผู้ประกันตน ผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องได้รับบริการที่มีคุณภาพ เน้นความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น นอกจากจะอาศัยเครื่องมือและระบบการทำงานของทางราชการแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการขับเคลื่อนด้วยบุคลากร โดยเฉพาะข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งการที่จะให้บุคลากรทำงานเพื่อสนับสนุนภารกิจของสำนักงานประกันสังคมให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้ตรงกับ

บุคลากรทุกระดับ สำนักงานประกันสังคมมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในกลุ่มผู้ประกันตน นายจ้าง ลูกจ้าง จากสำนักงานประกันสังคม ทั่วทั้งประเทศเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลจากการสำรวจมาปรับปรุงพัฒนาการใช้บริการของสำนักงาน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรด้านระบบบริหารงานบุคคล การเรียนรู้และสร้างแรงจูงใจซึ่งมุ่งหวังที่จะสร้างความความพึงพอใจแก่บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานคือ “ก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ ที่มุ่งสร้างหลักประกันสังคมของประเทศอย่างสมดุล มั่นคง ยั่งยืน และมีธรรมาภิบาล” มีการบริหารงานที่เน้นการสร้าง ความชัดเจนและความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และด้านคุณภาพการให้บริการที่เน้นการสร้าง ความประทับใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ มุ่งเน้นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนที่เป็นสมาชิกผู้มีหน้าที่ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 เป็นราชการบริหารส่วนกลาง ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน การดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ได้มุ่งเน้นการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการสร้างความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมหลักของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เน้นการเสริมสร้างบุคลากร รวมถึงการจัดกิจกรรม โครงการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความรักและผูกพันในองค์กร เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการและพนักงานมีความก้าวหน้าไปพร้อมกับการเติบโตอย่างยั่งยืนของกองทุนประกันสังคม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการที่จะหล่อหลอมจิตใจของบุคลากรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ให้เกิดพลังสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานในทิศทางที่องค์กรต้องการ บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำและได้ทำงานเต็มที่ตามศักยภาพของตน ซึ่งในการบริหารงานต่าง ๆ ในทุกองค์กรต่างก็เห็นความสำคัญของการจูงใจเพิ่มมากขึ้น มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจอย่างกว้างขวางและแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ยังไม่มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของบุคลากรมาก่อน ประกอบกับปัจจุบัน บุคลากรของสำนักงานมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยมีอัตรากำลังตามกรอบทั้งสิ้น 116 คน จำแนกเป็นข้าราชการ จำนวน 18 คน พนักงานประกันสังคม 96 คน และพนักงานราชการ 2 คน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 เพื่อที่จะใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ต่อไป

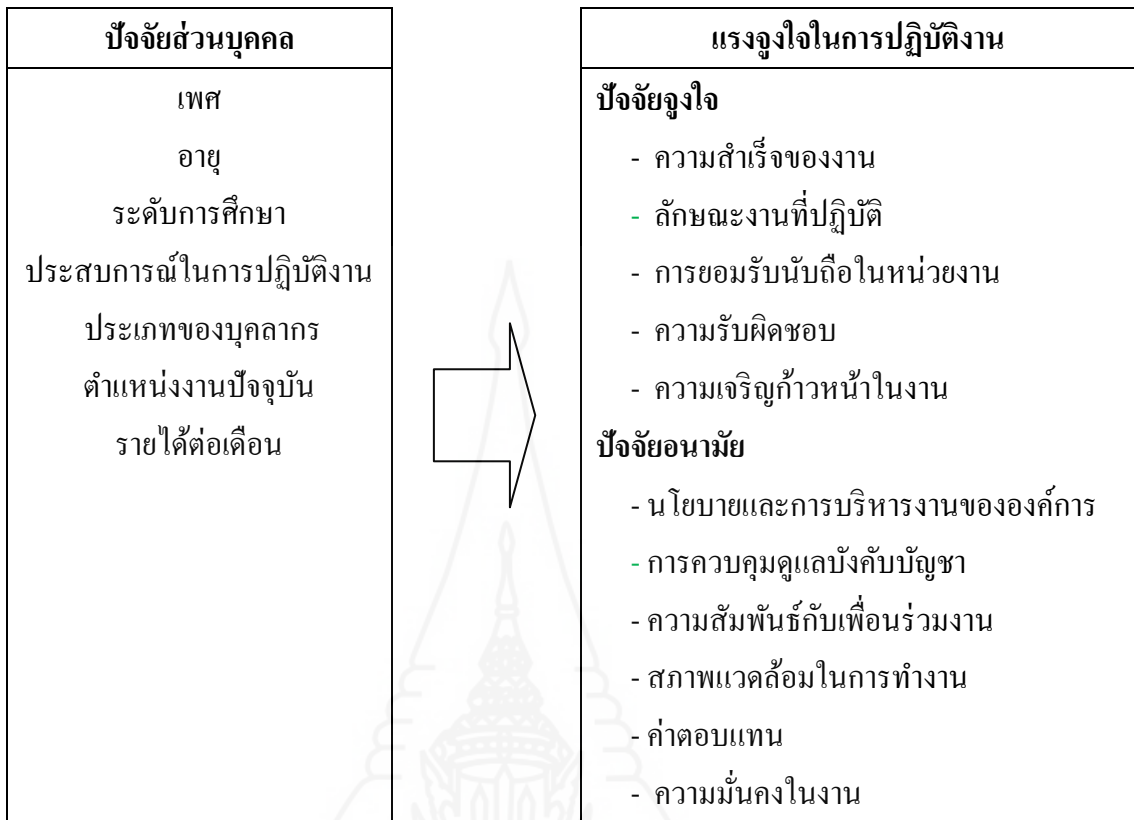
## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

2.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องนี้ ศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรตาม ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือในหน่วยงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และปัจจัยอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมดูแลบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร ตำแหน่งปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

##### สมมติฐานการศึกษาประกอบด้วย

4.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 อยู่ในระดับปานกลาง

4.2 บุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากร ตำแหน่งปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



## 5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 มีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

**5.1 ขอบเขตด้านประชากร** การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษานุเคราะห์ทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานประกันสังคม และพนักงานราชการ ของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำนวน 116 คน (สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7, 2556)

**5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ ประกอบด้วย

**5.2.1 ปัจจัยจูงใจ** ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือในหน่วยงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในงาน

**5.2.2 ปัจจัยอนามัย** ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมดูแลบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน

**5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา** คือตั้งแต่เดือนมกราคม – พฤษภาคม 2557

**5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่** ศึกษาเฉพาะพื้นที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

## 6. นิยามศัพท์

**6.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งเร้าและแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

**6.1.1 ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีแรงผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย

- 1) ความสำเร็จของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย
- 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ข้าราชการ พนักงาน และพนักงานราชการ ได้ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ
- 3) การยอมรับนับถือในหน่วยงาน หมายถึง การที่บุคคลอื่น หรือเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ

4) **ความรับผิดชอบ** หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการปฏิบัติงาน

5) **ความเจริญก้าวหน้าในงาน** หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ

**6.1.2 ปัจจัยอนามัย** หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจงานที่ปฏิบัติอยู่

1) **นโยบายและการบริหารงานขององค์กร** หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาขององค์กร

2) **การควบคุมดูแลบังคับบัญชา** หมายถึง ความเป็นธรรม การสนับสนุนความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบุคลากรขององค์กร

3) **ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง การได้รับความร่วมมือการติดต่อสื่อสาร การประสานงานจากเพื่อนร่วมงานในองค์กร

4) **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสะดวกสบาย มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอต่อการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

5) **ค่าตอบแทน** หมายถึง ค่าตอบแทนที่สำนักงานประกันสังคมจ่ายให้กับพนักงานในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน

6) **ความมั่นคงในงาน** หมายถึง องค์กรมีความมั่นคงแข็งแรงและสามารถว่าจ้างให้พนักงานทำงานได้ยาวนานหรือจนเกษียณอายุได้

**6.2 สำนักงานประกันสังคม** หมายถึง ส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน มีการบริหารงานกองทุน 2 กองทุน ภายใต้กฎหมายตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 โดยให้ความคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป มีภารกิจหลักในการดำเนินงานทั้งการจัดเก็บเงินสมทบเข้ากองทุน การจ่ายสิทธิประโยชน์คืนผู้ประกันตนในรูปของประโยชน์ทดแทน

**6.3 ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน

#### 6.4 ประเภทบุคลากร

**6.4.1 ข้าราชการ** หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้รับราชการปฏิบัติหน้าที่ และได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของราชการ

**6.4.2 พนักงานราชการ** หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้าง 4 ปี โดยได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของราชการ เพื่อให้เป็นพนักงานในการปฏิบัติงานให้กับสำนักงานประกันสังคม

**6.4.3 พนักงานประกันสังคม** หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้าง โดยรับค่าตอบแทนจากงบบุคลากรที่มาจากการจัดสรรเป็นเงินกองทุนบริหารสำนักงานจากกองทุนประกันสังคม เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สำนักงานประกันสังคม

## 6.5 ตำแหน่งงานปัจจุบัน

**6.5.1 พนักงานชั้นต้น** หมายถึง พนักงานประกันสังคมที่มีวุฒិการศึกษาระดับประกาศนียบัตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

**6.5.2 พนักงานชั้นกลาง** หมายถึง พนักงานประกันสังคมที่มีวุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

**6.5.3 พนักงานชั้นสูง** หมายถึง พนักงานประกันสังคมที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

**6.5.4 ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้างาน** หมายถึง ข้าราชการที่มีตำแหน่งประเภททั่วไประดับต่ำกว่าชำนาญงาน และประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ

**6.5.5 ข้าราชการระดับหัวหน้างาน** หมายถึง ข้าราชการที่มีตำแหน่งประเภททั่วไประดับชำนาญงาน

**6.5.6 ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วนงาน** หมายถึง ข้าราชการที่มีตำแหน่งประเภทวิชาการระดับชำนาญการ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังต่อไปนี้

7.1 ผู้บริหารของสำนักงานประกันสังคมสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

7.2 ผู้บริหารของสำนักงานประกันสังคมสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้น

7.3 วนราชการอื่นสังกัดสำนักงานประกันสังคมหรือสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งแปลว่า เจือใจหรือสภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทาง ประกอบด้วยการทำให้เกิดพฤติกรรม การยับยั้งพฤติกรรมและการกำหนดแนวทางการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 138) ในทางจิตวิทยาทั่วไป แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลเต็มใจที่จะใช้พลัง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมาย (Goal) หรือรางวัล (Reward) การจูงใจเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกัน เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลไปถึงซึ่งเป้าหมายที่ต้องการจะได้รับ กล่าวคือ การจูงใจเป็นวิธีการที่จะกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานมีกำลังใจในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (Beach, 1967 อ้างในเพ็ญจิต เสวีวัฒน์, 2554 : 9) หรือเป็นความต้องการ (Need) หรือความกดดันที่กระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ (Kotler, 2002 อ้างในเพ็ญจิต เสวีวัฒน์, 2554 : 9) พลังที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งพร้อมที่จะกระตุ้นหรือชี้ทางให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด ออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยเป็นสภาวะภายในของบุคคลได้รับการกระตุ้น (Moven & Minor, 1998 อ้างในเพ็ญจิต เสวีวัฒน์, 2554 : 9) หรือพลังของสิ่งกระตุ้น (Driving Force) ที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งผลักดันให้บุคคลปฏิบัติ (Schiffman & Kanuk, 1997 อ้างในเพ็ญจิต เสวีวัฒน์, 2554:9) หรือแสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งหวัง (Goal-directed Behavior) โดยแรงจูงใจเอง เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการบรรลุเป้าหมาย

ขององค์กร ซึ่งการจูงใจนี้จะทำให้เกิดผลงานขององค์กรสูงขึ้น แรงจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้น หรือความรู้สึกอันเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีการกระทำ หรือมีพฤติกรรมในรูปแบบที่แน่นอน โดยทำให้บุคคลได้รู้ถึงความต้องการของเราเอง และเป็นการให้เหตุผลสำหรับการกระทำหนึ่งที่กระทำไป แรงจูงใจนั้น จึงมีความหมายเป็นสองนัยคือเป็นกิจกรรมที่ผู้บริหารจะต้องกระทำ และเป็นการทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือทำงานให้สำเร็จ (Dubrin, 1984 อ้างในเพ็ญจิต เศววิวัฒน์, 2554 : 9)

แรงจูงใจในการทำงานงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ที่ทำรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขงยุทธ เกษสาคร (2541 : 63) ได้แปลความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นพนักงานในองค์กร ประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านั้นให้เกิดความต้องการ ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการ นั่นก็คือการเกิดแรงขับขึ้นภายใน หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด

ราชบัณฑิตยสถาน (2552) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นสิ่งจูงใจ แรงกระตุ้น หรือสิ่งที่เป็นเหตุกระตุ้นให้เกิดการกระทำ

สุรพล เพชรไกร (2554 : 2) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจ คือ สิ่งใดๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือ การกระทำขึ้นก่อนที่คนจะมีพฤติกรรมใดๆ ขึ้นมา ต้องเริ่มด้วยกระบวนการของความคิด คือ ต้องอาศัยประสบการณ์ มีการลำดับเหตุการณ์ที่ผ่านมาเข้าด้วยกัน แล้วเกิดการตัดสินใจที่จะกระทำ ขึ้น ฉะนั้น หากจะมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ต้องศึกษาลึกลงไปถึงขั้นที่ว่า อะไรทำให้เกิดความคิด ทำให้เกิดการตัดสินใจ และเกิดการลงมือกระทำในที่สุด ดังนั้น เราจึงต้องทราบเรื่องแรงจูงใจ อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นด้วย การจูงใจ มาจากคำว่า “Move” หมายถึง การหมุน การผลักดันจากภายใน อำนาจที่ผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motive) แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เราเกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้

เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมา ดังนั้น แรงจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยตรง โดยปกติ เรามีความสามารถจะกระทำอะไรๆ ได้หลายๆ อย่าง หรือพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้ จะแสดงออกเพียงบางอย่างเท่านั้น สิ่งที่จะดึงเอาความสามารถของคนออกมาใช้ คือ “แรงจูงใจ” คือชักจูงใจให้คนทำงานด้วยใจ และการจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมาย หรือรางวัล เป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งช่วยให้คน ไปถึงซึ่งเป้าหมายที่มีสัญญาเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ

จากความหมายของแรงจูงใจดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายสำหรับใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

**แรงจูงใจ** หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันภายในของบุคคลที่จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่ต้องการและเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งเร้าและแรงกระตุ้นที่ทำให้ให้บุคคลใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือตอบสนองความต้องการและมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายเพื่อช่วยให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด

## 1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แรงจูงใจจึงมีความสำคัญที่จะสนับสนุนให้การบริหารประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น

สุรพล เพชรไกร (2554 : 1) กล่าวไว้ว่า เมื่อตัวบุคคลเข้าไปร่วมทำงานกับองค์กร หรือหน่วยงานใดก็ตาม บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกผูกพันว่า ตนเองได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งได้สำนึกถึงสิทธิและหน้าที่ ในการปฏิบัติบางสิ่งบางอย่างขึ้นตามข้อกำหนดขององค์กรนั้นๆ แต่เมื่อความต้องการขององค์กรขั้นพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลประพฤติปฏิบัติไม่อาจบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการค้นคว้าหาสาเหตุแห่งการที่ว่า ทำไมบุคคลบางคน จึงได้มีการประพฤติปฏิบัติงานได้ผลน้อยกว่าขั้นต่ำของเกณฑ์การปฏิบัติที่กำหนดไว้ นั้น อย่างไรก็ตามแรกที่ผู้บังคับบัญชาต้องทำคือ กระตุ้นให้ทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด บุคคลทุกคนจะทำงานเพื่อสนองความต้องการของตนด้วยเหตุผลต่างๆ อาจเป็นผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งอื่นซึ่งไม่สามารถสัมผัสได้ เช่นความพอใจ หรือการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ดังนั้น ในเรื่องของแรงจูงใจในการทำงานก็คือ

“การพยายามให้ความผลตอบแทนการทำงานของคนตามความต้องการของเขา และต้องประสานความต้องการของคนทำงานให้เข้ากับความต้องการของหน่วยงานด้วยเพื่อให้บังเกิดผลงานที่ดีที่สุดสอดคล้องตามเป้าหมายของการทำงาน” ในฐานะหรือบทบาทของผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน จะเห็นว่า นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานต่างๆ แล้ว ภาระหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การพยายามแสวงหาหนทาง และสิ่งชักจูงต่างๆ ที่จะช่วยโน้มน้าว ชักจูงใจ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเต็มใจ พร้อมใจ และพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกันไปสู่วัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่างได้ อย่างไรก็ตาม ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานแต่ละท่าน อาจมีความเห็นหรือความเข้าใจแตกต่างกันในเรื่อง การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาเองก็ยังคงอาจมีความเข้าใจและความต้องการในความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน หรืออาจไม่ตรงกันกับผู้บังคับบัญชาเหล่านี้ อาจเป็นที่มา หรือ บ่อเกิดของความไม่สัมฤทธิ์ผลของการจูงใจได้ ดังนั้น การรวบรวมข้อเท็จจริงจากการสังเกตและประยุกต์เอาหลักการในสาขาวิชาการต่างๆ มาเพื่อสรุปสร้างเป็นแนวความคิด และทฤษฎีของการ จูงใจ จึงมีความหลากหลายตามสถานการณ์

ความสำคัญของแรงจูงใจ (พรรณราย 2539 อ้างใน เสน่ห์ หล้าศรี, 2554 : 14)  
อาจแยกได้เป็นประเด็นสำคัญ 3 ประการ

1. ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล จะช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถร่วมงานด้วย ทำให้องค์กรมั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรจะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และมีพฤติกรรมที่ริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ขององค์กร การที่องค์กรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรจะเป็นการรักษาคนดีมีคุณภาพให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรได้นาน เพราะบุคลากรที่มีคุณภาพต่างก็เป็นที่ต้องการขององค์กรต่าง ๆ หากไม่มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรที่มีคุณภาพ เมื่อมีองค์กรอื่นเสนอเงื่อนไขในสิ่งทีบุคลากรเหล่านั้นต้องการ องค์กรอาจเสียบุคลากรที่มีคุณภาพได้

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร แรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร จะช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน เพราะการจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เอื้ออำนวยต่อการสั่งการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสั่งการหรือการอำนวยความสะดวกเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมมนุษย์การจูงใจจึงสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการสั่งการที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาได้

3. ความสำคัญต่อบุคลากร นอกจากแรงจูงใจจะมีความสำคัญต่อองค์กรและต่อฝ่ายบริหารแล้ว ยังมีประโยชน์ต่อบุคลากร ได้แก่ 1) ช่วยให้บุคลากรสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและของตนเองได้พร้อมๆ กัน ทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้

สะดวกขึ้น 2) การได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของค่าตอบแทน 3) มีขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยได้รับความสำคัญและความสนใจจากฝ่ายบริหาร

### 1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ

**1.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory)** ราณี อธิชัยกุล (2552 : 7-13) กล่าวว่าไว้ว่า ทฤษฎีของนักจิตวิทยา อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นับเป็นทฤษฎีการจูงใจแรกที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริหาร ทฤษฎีของมาสโลว์ มีสมมติฐาน มาจากมนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุด คือ ความต้องการพื้นฐานสูงขึ้นไปจนระดับสูงสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปซึ่งจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้

1) ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ การพักผ่อน ซึ่งเป็นความต้องการระดับที่สุด บุคลากรที่มีความต้องการระดับนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญต่องานที่ทำเป็นหลัก แต่จะสนใจทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในงาน ตลอดจนปลอดภัยจากความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน บุคลากรที่มีความต้องการความมั่นคง มองการทำงานว่ามีคุณค่า ในฐานะเป็นหลักประกันว่าจะทำให้ไม่ขาดแคลนการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน

3) ความต้องการสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความต้องการมิตรภาพและความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน บุคลากรที่ต้องการสังคมและความรักจะมองการทำงานว่ามีคุณค่าในการสร้างโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียง เกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและ



ชื่อเสียง บุคลากรที่มีความต้องการเกียรติยศหรือชื่อเสียงต้องการผู้อื่นยอมรับในผลงาน และรับรู้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการใช้ความพยายาม ทักษะ และศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ในตนเองให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดังที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์คาดหวังและอาจเป็นไปได้ยาก และหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้จะได้รับยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลควรได้รับการตอบสนองก่อนและเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการต่อไป จึงจำเป็นต้องจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่าขึ้นไป ถึงแม้ มาสโลว์ ไม่ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของเขาในการทำงาน แต่ก็มีกรนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นจำนวนมาก เช่นเมื่อคนเรามีความต้องการทางร่างกายผู้บริหารก็ต้องหาสิ่งตอบสนองความต้องการ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นต้น

### 1.3.2 ทฤษฎี ERG (E R G Theory) ราณี อีลิชชักุล (2552: 7-17) กล่าวว่าไว้ว่า

นักจิตวิทยา เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์โดยพัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แต่แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นเพียง 3 ระดับ คือ

1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการทางกายและวัตถุ เพื่อให้มีชีวิตอยู่ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์และบริการ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

2) ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ บุคคลจะตอบสนองความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความคิดความรู้สึกกับผู้อื่นรวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่องนับถือ

ทฤษฎี ERG มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ดังนี้

1) ความต้องการมีชีวิต เปรียบได้กับความต้องการทางกายและความมั่นคงปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น คล้ายคลึงกับความต้องการสังคม

ความเจริญก้าวหน้าเหมือนกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์

2) หลักการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า มีแนวคิดคล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์ การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งและจะผลักดันให้เกิดความต้องการระดับสูงขึ้นไป

ทฤษฎี ERG มีความแตกต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์ ดังนี้

1) มนุษย์อาจมีความต้องการไม่เป็นลำดับขั้น และมีความต้องการมากกว่า 1 ประเภทในช่วงเวลาเดียวกัน เช่น บุคลากรที่หิวและต้องการอาหารอาจมีความต้องการความรักไปพร้อมกันและความต้องการขั้นต่ำไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองครบถ้วนก่อนที่จะมีความต้องการสูงขึ้นไป เช่น บุคลากรจะเกิดความหิวเพราะยังไม่ได้รับประทานอาหารกลางวัน แต่ก็ต้องแก้ปัญหาการทำงานให้สำเร็จก่อน

2) การที่มนุษย์ประสบความสำเร็จในความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไป จึงเกิดความกดดันต่อเนื่อง จนกระทั่งเกิดความท้อถอยและต้องหยุดความต้องการนั้นๆ และถอยหลังกลับมาอยู่ในความต้องการระดับต่ำกว่า

### 1.3.3 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 118) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ศึกษาถึงสาเหตุจูงใจบุคคลให้ทำงาน พบว่ามี 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ทำให้คนทำงานมีความรู้สึกพึงพอใจในงานมีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งจูงใจภายใน ความรู้สึกนึกคิดของตน ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตปัจจัยกระตุ้น ปัจจัยกระตุ้นจะนำไปสู่การจูงใจในวิธีการบริหารงานด้วย ได้แก่

(1) ความสำเร็จของงาน (Achievement)

(2) การยอมรับนับถือ (Recognition)

(3) ลักษณะของงาน (The work Itself)

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

(5) ความเจริญก้าวหน้าในงานและอาชีพ (Progressive in Work)

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้นที่ทำให้คนทำงานดำเนินการไปด้วยความราบรื่น เช่น การไม่เพียงพอของรายได้ ทำให้เกิดการนัดหยุดงานขององค์กรเพื่อเรียกร้องเงินเดือนให้สูงขึ้น ได้แก่

- (1) เงินเดือน (Salary)
- (2) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หรือ ผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationships)
- (3) การดูแล ระดับและคุณภาพของการบังคับบัญชา (Supervision)
- (4) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration)
- (5) สภาพการทำงาน (Working Condition)
- (6) ความมั่นคงในงาน (Security)
- (7) ตำแหน่ง (Status)

ปัจจัยค่าจูนเหล่านี้ แม้องค์กรจัดให้มีมากจนเกินพอก็ไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามมากขึ้นได้ เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่มาจากตัวบุคลากร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อปัจจัยค่าจูนที่ทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจและไม่ได้ช่วยจูงใจบุคลากร และปัจจัยจูงใจที่ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจ โดยผู้บริหารควรพิจารณาแนวปฏิบัติดังนี้

1) ผู้บริหารควรพัฒนาตรวจแก้ไขปัจจัยค่าจูนที่สื่อแล้วว่าก่อให้เกิดความไม่พอใจเพื่อลดสาเหตุของความไม่พอใจให้ลดน้อยลง เช่น การปรับปรุงนโยบายการบริหารงานขององค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การปรับสายงานการบังคับบัญชาให้เหมาะสม การพิจารณาประโยชน์บริการให้เพียงพอกับความต้องการ การปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น

2) ผู้บริหารไม่ควรคาดหวังมากเกินไปในผลของการจูงใจจากการลงทุน เช่น การปรับปรุงห้องทำงาน ห้องพักผ่อน หรือการเพิ่มประโยชน์และบริการให้มากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยค่าจูน ตรงกันข้ามผู้บริหารควรให้ความสนใจหรือมุ่งไปที่ความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความก้าวหน้าของบุคลากร หรือโอกาสการพัฒนาบุคลากร โดยใช้แนวทางการเพิ่มความสำคัญของงาน ที่เป็นการเพิ่มหรือขยายคุณค่าของงานในแนวตั้ง เพื่อให้ความพัฒนาในระยะยาว และก่อให้เกิดผลดีต่อทัศนคติของบุคลากรในระยะยาวด้วย โดยเพิ่มปัจจัยจูงใจ เช่น การให้โอกาสบุคลากรแสดงผลงาน การยอมรับในผลงาน การให้สิทธิอำนาจ การตั้งทีมงานที่มีอิสระในการทำงาน การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน การออกแบบงานให้เกิดผลสำเร็จของงานชัดเจน การเพิ่มโอกาสให้ก้าวหน้า ซึ่งดีกว่าการหมุนเวียน ที่เป็นการหมุนเวียนเพื่อเปลี่ยนแปลงงานในระดับเดียวกัน หรือการขยายขอบเขตงาน ที่เป็นการเพิ่มงานในแนวนอนหรือในระดับเดียวกันเท่านั้น

อย่างไรก็ตามเห็นว่า ความสำคัญด้านปัจจัยค่าจ้างของ **Herzberg** ก็ยังเป็นพื้นฐานสำคัญของการศึกษาด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงานมักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพการทำงานหรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่ไม่ได้เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารควรเน้นถึงปัจจัยกระตุ้นที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่รับผิดชอบมากขึ้นหรือส่งเสริมความก้าวหน้าของคนงานจะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามต้องพยายามรักษาปัจจัยค่าจ้างให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

## 2. ข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม

### 2.1 ความเป็นมาและโครงสร้างของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงานมาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงมหาดไทย ต่อมาสำนักงานประกันสังคมได้โอนมาอยู่ในสังกัด กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 จากนั้นในปี 2545 ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 แบ่งส่วนราชการเป็นกระทรวงแรงงานเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545

ในปี พ.ศ. 2554 สำนักงานประกันสังคมได้มีการปรับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการเพื่อให้การบริหารและการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเกิดประสิทธิภาพ และเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองการให้บริการแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และรองรับปริมาณงานตามนโยบายของรัฐบาลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยได้แบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคมออกเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมยังได้จัดตั้งหน่วยงานภายใน เพิ่มเติมเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บังเกิดผลสัมฤทธิ์ และสร้างควมคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคม

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม (2556)

หน่วยงานภายในสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วย

**2.1.1 กลุ่มตรวจสอบภายใน** เพื่อทำหน้าที่หลักในการตรวจสอบการดำเนินงานภายในสำนักงาน และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานรับผิดชอบงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และการบัญชีของสำนักงาน

2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**2.1.2 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร** เพื่อทำหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหารของสำนักงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่เลขาธิการเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงาน
- 2) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงาน
- 3) ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลาง และหน่วยงานภายในสำนักงาน
- 4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**2.1.3 สำนักเงินสมทบ** มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง และการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนของลูกจ้างและบุคคลที่มีลูกจ้าง รวมทั้งการจัดทำทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตนซึ่งต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุน
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบกองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทนและเงินเพิ่มตามกฎหมาย ติดตามเร่งรัดหนี้ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนรวมทั้งเสนอแนะเกี่ยวกับการลดส่วนอัตราเงินสมทบต่อคณะกรรมการประกันสังคม และการกำหนดอัตราเงินสมทบตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการออกหนังสือสำคัญแสดงการขึ้นทะเบียนประกันสังคมให้แก่ นายจ้างและการออกบัตรประกันสังคมให้แก่ผู้ประกันตน
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน
- 5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**2.1.4 สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์** มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการจัดระบบบริการทางการแพทย์และประสานการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนและลูกจ้าง กำหนดแนวปฏิบัติและตรวจแนะนำ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการจัดระบบบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลและสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 12 หรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัด และให้ความคุ้มครองสิทธิการรับบริการทางการแพทย์ให้แก่ผู้ประกันตนและลูกจ้าง

2) ดำเนินการจัดหาสถานพยาบาลที่มีคุณภาพและมาตรฐานเพื่อให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์แก่สถานพยาบาลภายใต้โครงการประกันสังคม

3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการการแพทย์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

4) ดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตนและลูกจ้างในด้านการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรค และการลดการเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ทั้งเนื่องจากการทำงานและมีไข้เนื่องจากการทำงาน

5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.1.5 สำนักตรวจสอบ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติของนายจ้างให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.1.6 สำนักบริหารการเงิน การบัญชี และการลงทุน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการรับเงิน จ่ายเงิน เก็บรักษาเงิน จัดทำบัญชีควบคุมและรายงานทางการเงินของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

2) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.1.7 สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดและพัฒนาระบบข้อมูล งานบันทึกข้อมูลงานประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเป็นศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศของสำนักงาน

3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 2.1.8 สำนักสิทธิประโยชน์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการกำหนดประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนให้แก่ผู้ประกันตน ลูกจ้างและผู้มีสิทธิตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน
- 2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.1.9 สำนักงานเลขานุการกรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของสำนักงานและราชการอื่นที่มีได้แยกให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานบริหารทั่วไปของสำนักงาน
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก งานประสานราชการ และงานเลขานุการ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงาน รวมทั้งการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้างและผู้ประกันตน
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ รวมทั้งการบริหารจัดการงานด้านสาธารณูปโภคของสำนักงาน
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้าและผลงานของสำนักงาน
- 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 2.1.10 กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของสำนักงานประกันสังคม
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงาน
- 3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 2.1.11 กองคลัง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ และการพัสดุของสำนักงานประกันสังคม



2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.1.12 กองนโยบายและแผนงาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับนโยบาย แผนงานวิจัยและพัฒนา รวมทั้งเสนอระบบรูปแบบมาตรการ และวิชาการด้านการประกันสังคมและด้านเงินทดแทน
- 2) ดำเนินการจัดระบบการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการด้านสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคมและเงินทดแทน จัดทำรายงานประจำเดือน ประจำงวด และประจำปี รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุดของสำนักงาน
- 3) ดำเนินการจัดทำ นโยบายและแผน และประสานการปฏิบัติงานของสำนักงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวง รวมทั้งเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน
- 4) ติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศด้านความช่วยเหลือและความร่วมมือด้านการประกันสังคมและด้านเงินทดแทน
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการประกันสังคม
- 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.1.13 กองนิติการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของสำนักงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง งานนิติกรรมและสัญญา งานยึด อายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ งานคดีแพ่ง งานคดีอาญา งานคดีปกครอง งานคดีแรงงาน และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม
- 3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.1.14 ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานแก่ผู้ประกันตนและลูกจ้างตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน รวมทั้งด้านการแพทย์ สุขภาพจิต อาชีพ และสังคม

2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**2.1.15 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 12** มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**2.1.16 สำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ** มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาและพัฒนาระบบการประกันสังคมของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

2) กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐาน กำกับดูแล และให้คำแนะนำการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

3) ส่งเสริม สนับสนุน และติดตามการขยายความคุ้มครองผู้ประกันตนตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

**2.1.17 สำนักงานประกันสังคมจังหวัด** มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา

3) รายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการต่อสำนักงานแรงงานจังหวัด

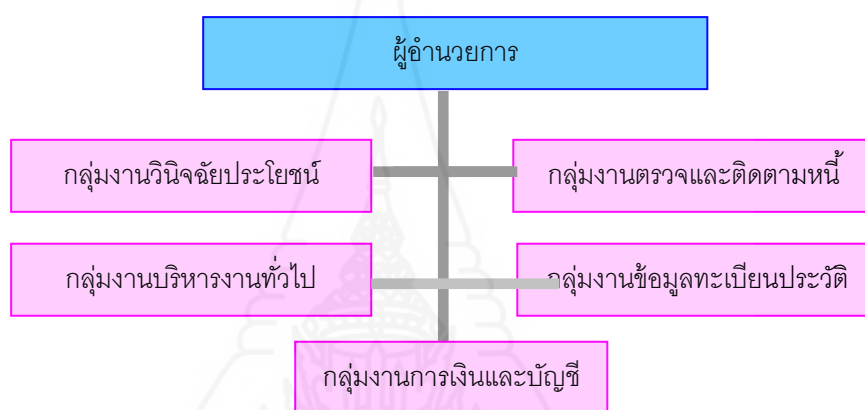
4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายในกรณีที่มีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาขึ้นในจังหวัดใด ให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา มีอำนาจหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) รายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงานและโครงการต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัด

(3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**2.1.18 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7** มีอัตรากำลังตามกรอบทั้งสิ้น 116 คน จำแนกเป็นข้าราชการ จำนวน 18 คน พนักงานประกันสังคม 96 คน และพนักงานราชการ 2 คน และมีโครงสร้างตามภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

ที่มา : สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 (2557)

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 มีหน่วยงานภายใน 5 กลุ่มงาน ดังนี้

1) **กลุ่มงานสิทธิประโยชน์** มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- (1) วินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิ ตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทนทุกกรณี การเปลี่ยนแปลงคำสั่งหรือคำวินิจฉัยการปิดเรื่องหรือรื้อฟื้นเรื่อง
- (2) การดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ตามกฎหมาย ตลอดจนการรับสมัครและการส่งตัว ลูกจ้างผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาฟื้นฟู
- (3) งานคณะอนุกรรมการการแพทย์ หน่วยที่ 2

(4) การให้บริการด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถาม  
งานประชาสัมพันธ์

**2) กลุ่มงานตรวจและติดตามหนี้ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้**

(1) การตรวจสอบสถานประกอบการ เพื่อให้นายจ้างขึ้นทะเบียน  
ประกันสังคมตามกฎหมายและจัดเก็บเงินสมทบให้ถูกต้อง ครบถ้วน การตรวจสอบความสัมพันธ์  
ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง การชี้แจงข้อกำหนดหน้าที่และสิทธิประโยชน์แก่นายจ้างลูกจ้าง  
ผู้ประกันตน เพื่อปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน

(2) การติดตามเร่งรัดเงินสมทบที่ค้างชำระ

(3) การดำเนินคดี ยึดอายัดทรัพย์สินและการขายทอดตลาด

(4) การตรวจตามคำร้อง ตรวจสอบสถานประกอบการเมื่อมีอุบัติเหตุฉุกเฉิน  
และการตรวจตามแผนงานประจำปี

(5) การจัดเก็บและรับผิดชอบ पैมนายจ้างกองทุนเงินทดแทน การออก  
ใบประเมินเงินสมทบและใบแจ้งหนี้ การตรวจบัญชีนายจ้างและแจ้งผลรวมทั้งการให้คำชี้แจง  
เกี่ยวกับอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์

**3) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้**

(1) งานสารบรรณ พัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารสถานที่และ  
งานบุคคล

(2) การจัดทำแผนงาน โครงการและงบประมาณ และงานวิชาการและ  
รายงานผลการปฏิบัติงาน

(3) งานด้านการเงินและเบิกจ่าย (เงินงบประมาณและเงินกองทุนเพื่อ  
บริหารสำนักงานประกันสังคม)

(4) งานสนับสนุนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่งานประกันสังคม  
งานอื่นที่ไม่ใช่หน้าที่ของกลุ่มงานใด งานหนึ่ง โดยเฉพาะ

**4) กลุ่มงานข้อมูลทะเบียนประวัติ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้**

(1) งานขึ้นทะเบียนนายจ้าง และลูกจ้าง

(2) งานรับแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูล

(3) งานจัดการระบบสารสนเทศ

**5) กลุ่มงานการเงินและบัญชี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้**

(1) การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนแก่ลูกจ้างผู้ประกันตน  
หรือผู้มีสิทธิ ที่มาขอรับ ณ สำนักงาน

(2) การรับชำระเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม การจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทนทางธนาคาร ไปรษณีย์ ฐานันต์ การจ่ายคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

(3) การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน รวมทั้งรายงานการจ่ายเงินประจำวัน

(4) การเก็บรักษาเงิน การจัดทำบัญชีและงบการเงิน

## 2.2 หน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลัก คือ การบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมมีดังต่อไปนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม

2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายเนื่องจากการทำงานตามกฎหมายเงินทดแทน

3. เสนอนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์

4. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไป

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบจ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม

6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม

7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่สูญเสียอวัยวะ ให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม

8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม

9. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม

10. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

ทั้งนี้ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 บังคับใช้กับสถานประกอบการที่มี ลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ยกเว้น

1. ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน และลูกจ้างชั่วคราวรายชั่วโมงของ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น ยกเว้น ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน
2. ลูกจ้างของรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ
3. ลูกจ้างของนายจ้างที่มีสำนักงานในประเทศและไปประจำทำงาน ในต่างประเทศ
4. ครู หรือ ครูใหญ่ของ โรงเรียนเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน นักเรียน นักเรียนพยาบาล นิสิตหรือนักศึกษาหรือแพทย์ฝึกหัด ซึ่งเป็นลูกจ้างของโรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือโรงพยาบาล
5. ลูกจ้างของเนติบัณฑิตยสภา
6. ลูกจ้างของสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์
7. ลูกจ้างของสภาอากาศไทย
8. ลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจตามพระราชบัญญัติพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์
9. ลูกจ้างของกิจการเพาะปลูก ประมง ป่าไม้ และเลี้ยงสัตว์ ซึ่งมีได้ใช้ลูกจ้างตลอดปี และไม่มีงานลักษณะอื่นรวมอยู่ด้วย
10. ลูกจ้างของนายจ้างที่จ้างไว้เพื่อทำงาน อันมีลักษณะเป็นครั้งคราว เป็นการจร หรือเป็นไปตามฤดูกาล
11. ลูกจ้างของนายจ้างที่เป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งงานที่ลูกจ้างทำนั้น มิได้มี การประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย
12. ลูกจ้างของนายจ้างซึ่งประกอบการค้าเร่ หรือการค้าแผงลอย

### 2.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานประกันสังคม

**2.3.1 วิสัยทัศน์** “ก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ ที่มุ่งสร้างหลักประกันสังคมของ ประเทศอย่างสมดุล มั่นคง ยั่งยืน และมีธรรมาภิบาล”

**2.3.2 พันธกิจ** การบริหารการประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยการจัดการที่ ประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง

**2.3.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนางานประกันสังคม** สำนักงานประกันสังคมดำเนินงาน ขององค์กร ตามยุทธศาสตร์การพัฒนางานประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2553 – 2557) ซึ่งกำหนด ประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

### ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการให้บริการประกันสังคมขององค์กรให้มี

คุณภาพ อย่างทั่วถึง และเป็นธรรมยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญหนึ่งในวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานประกันสังคมโดยมีความประสงค์ให้ผู้ใช้บริการประกันสังคมทุกฝ่ายอันได้แก่สถานประกอบการและนายจ้าง ผู้ประกันตนและผู้มีสิทธิ สถานพยาบาล เครือข่ายบริการ และประชาชนได้รับความพึงพอใจและประทับใจในงานบริการประกันสังคม ตลอดจนจูงใจให้แรงงานในระบบขึ้นทะเบียน เป็นผู้ประกันตนครบถ้วนและได้รับการคุ้มครองประกันสังคมตามกฎหมาย ทั้งยังหมายรวมไปถึงการให้บริการด้านความรู้ ความเข้าใจต่อการประกันสังคมของประเทศ อันจะนำไปสู่การรับรู้ และสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรประกันสังคม แก่สาธารณชนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นรูปธรรม

#### เป้าประสงค์

1. สร้างความพึงพอใจและความประทับใจในงานบริการประกันสังคมให้แก่ผู้ใช้บริการ ประกันสังคมทุกฝ่าย
2. สร้างความรู้ความเข้าใจ ของการประกันสังคม แก่สาธารณชน ควบคู่ไปกับการสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี และเป็นที่ยอมรับของสังคม

#### กลยุทธ์

1. ยกกระดับมาตรฐาน (สะดวก รวดเร็ว) และการควบคุมคุณภาพการบริการให้มีความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม
2. ใช้เครือข่ายพันธมิตรในการให้บริการ
3. ใช้อิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการพัฒนารูปแบบ และช่องทางในการให้บริการรูปแบบใหม่
4. ให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้มีส่วนร่วมพัฒนา ตรวจสอบ และประเมินการให้บริการ
5. ปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการและร้องเรียนการบริการที่รวดเร็ว ครบถ้วน เป็นธรรม และชัดเจน
6. ส่งเสริมและฟื้นฟูคุณภาพชีวิตและการทำงานของลูกจ้าง/ผู้ประกันตน
7. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ของงานประกันสังคมให้ถูกต้องตรงความเป็นจริงอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
8. เสริมสร้างและผลักดันความรู้ของประกันสังคมให้บรรลุเป็นความรู้พื้นฐานของคนไทยทุกคน

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาสิทธิประโยชน์ควบคู่กับการสร้างเสถียรภาพ**  
**กองทุนอย่างสมดุล เหมาะสมและเป็นธรรม (มั่นคง เป็นธรรม)** เป็นยุทธศาสตร์ในการสร้างความสมดุลให้กับกองทุน และสิทธิประโยชน์ โดยการมุ่งเน้นการเพิ่มจำนวนการขึ้นทะเบียนของผู้ที่อยู่ในข่ายคุ้มครองที่เพิ่มจำนวนขึ้นตามการขยายตัวของกำลังแรงงานของประเทศและรองรับการขยายความคุ้มครองไปสู่ผู้สมรส บุตร บิดา มารดา หรือแม้กระทั่งกลุ่มแรงงานนอกระบบ /แรงงานอิสระ รวมถึง การพัฒนาสิทธิประโยชน์และเงินสมทบให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสังคม ให้สำนักงานประกันสังคม มีกองทุนที่มีเสถียรภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานทั้งในและนอกระบบ อย่างเหมาะสม ทัวถึงและเป็นธรรม บนบรรทัดฐานของการเสริมสร้างและพัฒนาความแข็งแกร่งของกองทุน

#### เป้าประสงค์

1. พัฒนารูปแบบสิทธิประโยชน์และขยายความคุ้มครองที่ครอบคลุม และเหมาะสมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงาน โดยตั้งอยู่บนบรรทัดฐานของเงินสมทบที่สมดุล
2. กองทุนมีเสถียรภาพพร้อมเป็นหลักประกันของผู้ประกันตนปัจจุบัน และรองรับการขยายความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์ในอนาคต

#### กลยุทธ์

1. พัฒนารูปแบบสิทธิประโยชน์และขยายความคุ้มครองที่สอดคล้องกับการปรับปรุงเงินสมทบที่สมดุล
2. สร้างความมั่นคงและมั่นคงให้กับกองทุน
3. สร้างกลไกหรือเครื่องมือในการติดตาม เตือนภัยล่วงหน้าและตัดสินใจที่เชื่อมโยง สิทธิประโยชน์ เงินสมทบ และการลงทุน

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ด้วยการบริหารอย่าง มีอาชีพ (ก้าวไกล เป็นสุข)** เป็นยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบบริหารองค์กรงานบุคคล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรขององค์กรมีความรู้ ทักษะ และขวัญกำลังใจ พร้อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (HiPO: High Performance Organization)

#### เป้าประสงค์

1. สำนักงานประกันสังคมมีผลการดำเนินการที่ดีเยี่ยม จนเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยมี



2. โครงสร้าง ระบบงาน และการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และโปร่งใส สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที
3. ผู้บริหารที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ และมีภาวะผู้นำในการนำพองค์กร อย่างมืออาชีพ
4. บุคลากร ที่มีความรู้ ทักษะ และขวัญกำลังใจ พร้อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ระบบ IT ที่ทันสมัย เชื่อมโยง และครอบคลุมควบคู่ไปกับฐานข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

#### กลยุทธ์

1. พัฒนาบุคลากร ที่มีความรู้ ทักษะ และขวัญกำลังใจ พร้อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทบทวนและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัย คุ่มค่า สามารถ เชื่อมโยงและครอบคลุม เพื่อรองรับการดำเนินการและการให้บริการในอนาคต
3. ปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สามารถรองรับการดำเนินการและการให้บริการในอนาคต
4. พัฒนาระบบบริหารรูปแบบใหม่ที่มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น ทันสมัย และมีธรรมาภิบาล
5. พัฒนาระบบการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินที่เป็นอิสระ และเปิดโอกาส ให้มีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสีย และ/หรือองค์กรตรวจสอบจากภายนอก

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วราพร มะโนเพ็ญ (2551) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตบางแค โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานจำนวน 106 คน โดยศึกษาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ข้อมูลนำมาประมวลผลโดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานระดับมาก โดยพบว่าการกระตุ้นโดยรวมมีแรงจูงใจมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบด้านผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะและขอบเขตงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมมีระดับแรงจูงใจมาก เรียงลำดับตั้งแต่ด้านความมั่นคงใน

การทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และจากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงานและอัตราเงินเดือนแตกต่างกันโดยรวม มีระดับแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยบำรุงรักษาความมั่นคงในการทำงาน เพศชายมีระดับแรงจูงใจต่ำกว่าเพศหญิง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านนโยบายและการบริหารของธนาคาร พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปี มีระดับแรงจูงใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุงาน

ชนกฤต วัฒนากุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยสุขอนามัย โดยรวมพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสุขอนามัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านรายได้ และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน

ศิวพร แก้วคุ้ม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ที่สังกัดสำนักงานธุรกิจบริการสาขาเขต 6 กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน of พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานธุรกิจบริการสาขาเขต 6 กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 358 คน จากจำนวนพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งหมด 1,022 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสนับสนุนของหน่วยงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานธุรกิจบริการสาขาเขต 6 กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติ t-test independence oneway annova และ chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานธุรกิจบริการสาขาเขต 6 กรุงเทพมหานคร โดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีระดับ แรงจูงใจในการทำงาน 4 ด้านความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ด้านความต้องการเพื่อความสัมพันธ์ ด้านความต้องการความก้าวหน้า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมประชากรศาสตร์มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รวมไปถึงปัจจัยสนับสนุนหน่วยงาน

อาภาพร บุญจันทร์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร : กรณีศึกษาวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความมั่นคงของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านปกครองและบังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพ ตามลำดับ และนอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากรว่า ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานด้านการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว มีการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน การไม่เปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชามากเกินไป มีการกำหนดแนวทางในการทำงานอย่างชัดเจน การให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาคกันของผู้บังคับบัญชา การมีหลักประกันในการเลิกจ้างหรือเกษียณอายุที่ชัดเจน

สุรชาติ บุญเลิศ (2552) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าปัจจัยจูงใจที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานเทศบาลและลูกจ้างทำงานได้มากที่สุด คือความมั่นคงในงาน เงินเดือน และความก้าวหน้า เรียงจากมากไปหาน้อยตามลำดับ พนักงานเทศบาลและลูกจ้าง มีความพอใจในงานที่ทำมาก แต่ไม่ค่อยมีความสุขในการทำงานมากนัก และมีความต้องการจะย้ายไปอยู่ที่ท้องถิ่นอื่นจำนวนมากเกือบครึ่งหนึ่งของพนักงานทั้งหมด ลำดับความสำคัญของปัจจัยตัวแปร เรียงลำดับความสำคัญมากไปหาน้อย ในมุมมองของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างของเทศบาลเมืองนครนายก ได้แก่ ความก้าวหน้า เงินเดือน (รายได้) ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยกย่องนับถือ การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารลักษณะงาน สภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือ นโยบายและการบริหารงานของนายกเทศมนตรี

เพ็ญจิต เสวีวัฒน์ (2554) แรงงูใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชนในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสกลนคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาแรงงูใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชนในโรงพยาบาลชุมชน ทั้งรายด้านและโดยรวม
- 2) เพื่อเปรียบเทียบแรงงูใจในการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสกลนคร 17 แห่ง จำนวน 86 คน ซึ่งได้จากการ สุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแรงงูใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง .66 – 1 จำนวน 47 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way analysis of variance) ผลการวิจัยพบว่า

(1) แรงงูใจในการทำงาน ของบุคลากรกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $M= 3.47, SD = 0.69$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีแรงงูใจในปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก ( $M=3.58, SD = 0.69$ ) และมีแรงงูใจในทุกด้านของปัจจัยงูใจในระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ( $M=3.37, SD=0.80$ ) และพบว่าบุคลากรมีแรงงูใจในปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ( $M = .35, SD = 0.72$ ) และมีแรงงูใจในทุกด้านของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

(2) บุคลากรกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้แตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิตารีย์ คนธ์พัฒนกุล (2554) แรงงูใจเพื่อการรักษาพนักงานสาขาในร้านสะดวกซื้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยกระตุ้นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในร้านสะดวกซื้อ และตลอดจนความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านั้นกับคุณลักษณะของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 60 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แรงงูใจเพื่อการรักษาพนักงานสาขาในร้านสะดวกซื้อที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงขององค์กร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และ 2.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทนอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านอายุและปัจจัยกระตุ้น พบว่า ความแตกต่างของ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ และ สถานภาพ ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

วรรณะพล เวชโพธิ์ (2555) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 6,000 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ส่วนแรงจูงใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ ค่าตอบแทน ตำแหน่ง (2) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี เพศ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน  
ประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ในครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)  
โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ทั้งหมด  
ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานประกันสังคม และพนักงานราชการ จำนวน 116 คน (สำนักงาน  
ประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7, 2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรทั้งหมด

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

##### 2.1 การสร้างเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ  
ในการศึกษา ซึ่งจะวางแนวคำถามตามกรอบความคิดของการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไป  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended) ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา

- 4) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
- 5) ประเภทของบุคลากร
- 6) ตำแหน่งงานปัจจุบัน
- 7) รายได้ต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Five Rating Scale) ดังนี้

ระดับความความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ผู้ศึกษาทำการคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับแรงจูงใจ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งระดับช่วงคะแนนแรงจูงใจเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีช่วงคะแนนต่างกัน 0.80 มีที่มาจาก  $(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับของคะแนน} = (5-1) / 5 = 0.80$  (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546 : 141-142) ซึ่งระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended)

## 2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ มีดังนี้

**2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)** ของข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คือ

1) นางเพชรรัตน์ นรเดชนานท์ ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

2) นายวิริยะ จันกลิ่น ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ (บริหารรัฐกิจ) มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

3) นางสาวสุวิมล สุริยะเจริญ ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปัจจุบันดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี สาขาคดองหลวง

ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า ค่าถามมีค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) 0.960 ซึ่งได้มีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

**2.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)** โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองกับบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครพนม จำนวน 25 คน และนำผลการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป พบว่าค่า Alpha ( $\alpha$ ) ที่ได้ทั้งหมดเท่ากับ 0.9540 ซึ่งมากกว่า 0.9 ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือสูง จึงสามารถใช้แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือสำหรับดำเนินการวิจัยได้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (แบบสอบถาม) โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาในวันเดียวกัน

3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนและทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม



#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 เมื่อรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามแล้ว ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 จะนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1) สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ได้แก่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) สถิติเชิงอนุมานเพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 โดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

4.2 ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจประชากรเป้าหมายซึ่งเป็นพนักงาน ข้าราชการ ของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำนวน 106 คน แล้วนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ผลข้อมูล นำเสนอการวิเคราะห์ตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. บัญชีส่วนบุคคล
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7
4. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
5. การวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบที (t- test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบเอฟ (F- test)
P	แทน	ค่าแสดงขอบเขตวิกฤต
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 2. ปัจจัยส่วนบุคคล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 106 คน จะนำเสนอทีละตัวแปรได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงาน ประกันสังคม ประเภทของบุคลากร ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	26	24.5
หญิง	80	75.5
รวม	106	100.0
<b>อายุ</b>		
ระหว่าง 20-30 ปี	40	37.7
31-40 ปี	32	30.2
41-50 ปี	23	21.7
51-60 ปี	11	10.4
รวม	106	100.0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	20.8
ปริญญาตรี	53	50.0
ปริญญาโท	31	29.2
รวม	106	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน</b>		
ระหว่าง 1 - 5 ปี	27	25.5
6 - 10 ปี	27	25.5
11 - 15 ปี	19	17.9
16 - 20 ปี	19	17.9
21 ปีขึ้นไป	14	13.2
รวม	106	100.0
<b>ประเภทของบุคลากร</b>		
ข้าราชการ	16	15.1
พนักงานราชการ	3	2.8
พนักงานประกันสังคม	87	82.1
รวม	106	100.0
<b>ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>		
พนักงานชั้นต้น	27	25.5
พนักงานชั้นกลาง	8	7.5
พนักงานชั้นสูง	59	55.7
ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้างาน	4	3.8
ข้าราชการระดับหัวหน้างาน	3	2.8
ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วนงาน	5	4.7
รวม	106	100.0
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ระหว่าง 9,400 - 15,000 บาท	38	35.8
15,001 - 20,000 บาท	41	38.7
20,001 - 25,000 บาท	21	19.8
มากกว่า 25,000 บาท	6	5.7
รวม	106	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.5 เพศชายร้อยละ 24.5 อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 37.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 30.2 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 21.7 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 10.4 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือระดับปริญญาโท ร้อยละ 29.2 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.8 มีประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงานประกันสังคมระหว่าง 1-5 ปี และระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.5 เท่ากัน รองลงมาคือระหว่าง 11-15 ปี และระหว่าง 16-20 ปี มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 17.9 เท่ากัน ลำดับสุดท้าย 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.2 ประเภทของบุคลากรพบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานประกันสังคมคิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมาคือข้าราชการ ร้อยละ 15.1 และพนักงานราชการ ร้อยละ 2.8 ตำแหน่งงานในปัจจุบันของประชากรพบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชั้นสูง ร้อยละ 55.7 รองลงมาเป็นพนักงานชั้นต้น ร้อยละ 25.5 พนักงานชั้นกลาง ร้อยละ 7.5 ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วนงาน ร้อยละ 4.7 ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้างาน ร้อยละ 3.8 และข้าราชการระดับหัวหน้างาน ร้อยละ 2.8 รายได้ต่อเดือนของประชากรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือระหว่าง 9,400-15,000 บาท ร้อยละ 35.8 ระหว่าง 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 19.8 และมากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

### 3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

ในการนำเสนอข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญก้าวหน้าในงานและปัจจัยอื่น ๆ ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงาน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>			
ด้านความสำเร็จของงาน	4.14	0.536	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.94	0.476	มาก
ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน	3.85	0.533	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.75	0.565	มาก
ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	3.77	0.624	มาก
รวม	3.89	0.430	มาก
<b>ปัจจัยอ้อม</b>			
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	3.96	0.519	มาก
ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา	3.98	0.591	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.84	0.584	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.22	0.552	มากที่สุด
ด้านค่าตอบแทน	4.03	0.549	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	4.11	0.410	มาก
รวม	3.89	0.430	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) จากมาตราวัด 5 ระดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีระดับแรงจูงใจมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) เป็นปัจจัยที่มีแรงจูงใจสูงสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.85$ ) ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน ( $\bar{X} = 3.77$ ) ในขณะที่ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.75$ ) มีแรงจูงใจน้อยที่สุดส่วนปัจจัยอ้อมพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) จากมาตราวัด 5 ระดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยอ้อมที่มีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดมี 1 ข้อคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.22$ ) ส่วนปัจจัยด้านต่างๆ อีก 5 ด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดดังนี้ ด้านความ

มั่นคงในงาน ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ( $\bar{X} = 4.03$ ) ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.98$ ) ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.96$ ) ในขณะที่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.84$ ) มีแรงจูงใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความสำเร็จของงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความสำเร็จของงาน	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ได้ทันตามกำหนด	4.22	0.633	มากที่สุด
2.ความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมี ความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมของหน่วยงาน	4.21	0.672	มากที่สุด
3.ความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่สำเร็จแล้ว	4.08	0.739	มาก
4.ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติจูงใจให้เกิดขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน	4.05	0.709	มาก
รวม	4.14	0.536	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 4 ข้อ ในการสอบถามผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นได้ดังนี้ แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานระดับมากที่สุดมี 2 ข้อ ได้แก่ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้ทันตามกำหนด ( $\bar{X} = 4.22$ ) และความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.21$ ) ส่วนแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานระดับมาก มี 3 ข้อ ได้แก่ ความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่สำเร็จแล้ว ( $\bar{X} = 4.08$ ) และความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติจูงใจให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.05$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.89	0.772	มาก
2.ในหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่าง ชัดเจน	3.88	0.658	มาก
3.งานที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน	4.02	0.497	มาก
4.งานที่ทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	3.96	0.600	มาก
รวม	3.94	0.476	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 4 ข้อในการสอบถามผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นได้ดังนี้ ทุกข้อมีแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ได้แก่งานที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.02$ ) งานที่ทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ( $\bar{X} = 3.96$ ) งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.89$ ) และในหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ได้รับคำยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อน ร่วมงาน เมื่อมีผลงานการปฏิบัติงานดี	3.92	0.719	มาก
2. หัวหน้ายอมรับและไว้วางใจในการทำงาน	3.90	0.689	มาก
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและการ ปฏิบัติงาน	3.75	0.587	มาก
รวม	3.85	0.533	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงานพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 3 ข้อ ในการสอบถามผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นได้ดังนี้ ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีผลงานการปฏิบัติงานดี ( $\bar{X} = 3.92$ ) หัวหน้ายอมรับและไว้วางใจในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.90$ ) และเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความรับผิดชอบ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรับผิดชอบ	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติ	3.76	0.684	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ให้ปฏิบัติ	3.77	0.808	มาก
3. บุคลากรได้รับมอบอำนาจในการปฏิบัติงาน	3.75	0.603	มาก
4. บุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานและการ ตัดสินใจ ในงานที่รับผิดชอบ	3.71	0.717	มาก
รวม	3.75	0.565	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 4 ข้อในการสอบถามปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ผลการศึกษารายชื่อคำถามเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นได้ดังนี้ ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ให้ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.77$ ) ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญ ให้ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.76$ ) บุคลากรได้รับมอบอำนาจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.75$ ) และบุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม	3.83	0.640	มาก
2. งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ	3.65	0.805	มาก
3. ตำแหน่งงานที่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.78	0.828	มาก
4. บุคลากรได้รับโอกาสเข้ารับการอบรมและสัมมนาในรูปแบบต่าง ๆ	3.81	0.745	มาก
รวม	3.77	0.624	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านความเจริญก้าวหน้าในงานพบว่าโดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 4 ข้อในการสอบถามแรงจูงใจด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน ผลการศึกษารายชื่อคำถามเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นได้ดังนี้ ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.83$ ) บุคลากรได้รับโอกาสเข้ารับการอบรมและสัมมนาในรูปแบบต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตำแหน่งงานที่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ( $\bar{X} = 3.78$ ) และงานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยนามัยเป็นรายด้านและเป็นรายชื่อปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สำนักงานกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน	4.08	0.719	มาก
2. นโยบายของสำนักงานสามารถปรับเปลี่ยนได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม	3.90	0.742	มาก
3. นโยบายและแนวปฏิบัติของสำนักงานเอื้อให้บุคลากรทำงานได้ประสบความสำเร็จ	3.92	0.678	มาก
4. บุคลากรมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางแก้ไขปัญหาขององค์กร	3.94	0.645	มาก
5. สำนักงานมีหลักการมอบหมายงานและการกระจายงานให้กับบุคลากรอย่างชัดเจนเหมาะสม	3.96	0.661	มาก
รวม	3.96	0.519	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 5 ข้อในการสอบถาม ผลการศึกษารายชื่อคำถามพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดดังนี้ สำนักงานกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.08$ ) สำนักงานมีหลักการมอบหมายงานและการกระจายงานให้กับบุคลากรอย่างชัดเจนเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.96$ ) บุคลากรมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางแก้ไขปัญหาขององค์กร ( $\bar{X} = 3.94$ ) นโยบายและแนวปฏิบัติของสำนักงานเอื้อให้บุคลากรทำงานได้ประสบความสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.92$ ) และนโยบายของสำนักงานสามารถปรับเปลี่ยนได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.90$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แรงงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา

แรงงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา	ระดับแรงงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมในทุกๆด้านต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.92	0.678	มาก
2.ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อ บุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน	4.01	0.697	มาก
3.ผู้บังคับบัญชาให้ความสนในเรื่องงาน คอยแนะนำ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.02	0.632	มาก
รวม	3.98	0.591	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์แรงงใจด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา พบว่า โดยภาพรวมแรงงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 3 ข้อในการสอบถาม ผลการศึกษารายข้อคำถามพบว่า ทุกข้อมีแรงงใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากข้อที่ได้คะแนน เฉลี่ยมากที่สุดดังนี้ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนในเรื่องงาน คอยแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.02$ ) ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อบุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.01$ ) และผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมในทุกๆด้านต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกันเป็นอย่างดี	3.84	0.664	มาก
2. ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง	3.71	0.804	มาก
3. การประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น	3.91	0.669	มาก
4. การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.89	0.734	มาก
รวม	3.84	0.585	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 4 ข้อในการสอบถามผลการศึกษารายข้อคำถามพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดดังนี้ การประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น ( $\bar{X} = 3.91$ ) การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.89$ ) เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกันเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.84$ ) และ ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 3.71$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.25	0.754	มากที่สุด
2. สำนักงานประกันสังคมมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.27	0.670	มากที่สุด
3. สถานที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน	4.15	0.566	มาก
รวม	4.22	0.552	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 3 ข้อในการสอบถามผลการศึกษารายข้อคำถามพบว่า ปัจจัยที่มีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดมี 2 ข้อ เรียงลำดับจากข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่สำนักงานประกันสังคมมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพและทันสมัย ( $\bar{X} = 4.27$ ) เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.25$ ) และเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกันเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.84$ ) และปัจจัยที่มีแรงจูงใจในระดับมากจำนวน 1 ข้อคือ สถานที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.15$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านค่าตอบแทน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าตอบแทน	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ค่าจ้างที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม	3.93	0.724	มาก
2. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับค่าจ้าง	3.94	0.715	มาก
3. เงินสวัสดิการต่างๆ ตามสิทธิที่ควรจะได้รับ สามารถเบิกได้อย่างรวดเร็วทันตามความจำเป็น	4.09	0.697	มาก
4. สวัสดิการต่าง ๆ ของสำนักงานมีความเหมาะสม	4.18	0.673	มาก
รวม	4.03	0.549	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 4 ข้อในการสอบถามผลการศึกษารายข้อคำถามพบว่า ทุกข้อมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ สวัสดิการต่าง ๆ ของสำนักงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.18$ ) เงินสวัสดิการต่างๆ ตามสิทธิที่ควรจะได้รับสามารถเบิกได้อย่างรวดเร็วทันตามความจำเป็น ( $\bar{X} = 4.09$ ) ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับค่าจ้าง ( $\bar{X} = 3.94$ ) และค่าจ้างที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.93$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ด้านความมั่นคงในงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความมั่นคงในงาน	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บุคลากรมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานในสำนักงานได้นานเท่าที่ต้องการหรือจนเกษียณอายุ	4.36	0.693	มากที่สุด
2. สำนักงานประกันสังคมมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งและมั่นคง	4.70	0.520	มากที่สุด
3. ถ้าบุคลากรทำงานผิดพลาดจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม	4.04	0.893	มาก
4. สำนักงานพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม	3.34	1.004	ปานกลาง
รวม	4.11	0.410	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอ้อมในด้านความมั่นคงในงานพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) ในการศึกษาได้ใช้คำถาม 4 ข้อในการสอบถาม ผลการศึกษารายข้อคำถามพบว่า ปัจจัยอ้อมที่มีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดมี 2 ข้อ เรียงลำดับจาก ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่สำนักงานประกันสังคมมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งและมั่นคง ( $\bar{X} = 4.70$ ) บุคลากรมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานในสำนักงานได้นานเท่าที่ต้องการหรือจนเกษียณอายุ ( $\bar{X} = 4.36$ ) และ ปัจจัยอ้อมที่มีแรงจูงใจในระดับมากจำนวน 1 ข้อคือ ถ้าบุคลากรทำงานผิดพลาดจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.04$ ) ส่วนปัจจัยอ้อมที่มีแรงจูงใจในระดับปานกลางมี 1 ข้อคือสำนักงานพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.34$ ) ตามลำดับ



#### 4. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรจำแนกตามตัวแปรทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคม ประเภทของบุคลากร ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การทดสอบค่า t (t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือการทดสอบค่า F(F-test) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคม ประเภทของบุคลากร ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน หากพบนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จะทดสอบรายคู่ตามวิธีของ Scheffe' ต่อไป

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ชาย (N = 26 )		หญิง (N = 80 )		สถิติ ทดสอบ (t-test)	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	ด้านความสำเร็จของงาน	4.09	0.479	3.42		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.89	0.549	3.95	0.452	-.64	
ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน	3.74	0.560	3.89	0.522	-1.12	
ด้านความรับผิดชอบ	3.76	0.569	3.75	0.570	.99	
ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	3.70	0.704	3.79	0.599	-.63	.762
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	3.95	0.516	3.96	0.585	-.74	
ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา	4.00	0.573	3.98	0.600	.19	
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.78	0.567	3.85	0.592	-.56	

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ชาย (N = 26 )		หญิง (N = 80 )		สถิติ ทดสอบ (t-test)	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.21	0.619	4.23	0.532	-19	
ด้านค่าตอบแทน	4.14	0.530	4.00	0.556	1.137	
ด้านความมั่นคงในงาน	4.10	0.448	4.11	0.400	.18	
รวม	3.94	0.371	3.96	0.361	.323	.762

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ทั้งโดยรวมและปัจจัย 11 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงานด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญก้าวหน้าในงานด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงาน ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจโดยรวมพบว่าเพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ( $\bar{X}=3.96$ ) มากกว่าเพศชาย ( $\bar{X}=3.94$ ) แต่เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t (t-test) พบว่าบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามอายุ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	อายุ	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านความสำเร็จของงาน	ระหว่าง 20-30ปี	4.13	0.540	1.041	.378
	31-40ปี	4.03	0.556		
	41-50ปี	4.20	0.538		
	51 ปีขึ้นไป	4.34	0.437		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่าง 20-30ปี	4.06	0.480	1.941	.128
	31-40ปี	3.83	0.537		
	41-50ปี	3.84	0.374		
	51 ปีขึ้นไป	4.00	0.387		
ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน	ระหว่าง 20-30ปี	3.88	0.431	.455	.714
	31-40ปี	3.77	0.636		
	41-50ปี	3.93	0.482		
	51 ปีขึ้นไป	3.82	0.673		
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่าง 20-30ปี	3.73	0.551	.060	.981
	31-40ปี	3.75	0.539		
	41-50ปี	3.77	0.607		
	51 ปีขึ้นไป	3.80	0.669		
ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	ระหว่าง 20-30ปี	3.85	0.560	.454	.715
	31-40ปี	3.72	0.637		
	41-50ปี	3.76	0.586		
	51 ปีขึ้นไป	3.64	0.890		
ด้านนโยบายและการบริหารงานของ องค์กร	ระหว่าง 20-30ปี	4.05	0.563	.624	.601
	31-40ปี	3.88	0.574		
	41-50ปี	3.93	0.350		
	51 ปีขึ้นไป	3.95	0.499		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	อายุ	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา	ระหว่าง 20-30ปี	4.07	0.540	.571	.635
	31-40ปี	3.91	0.652		
	41-50ปี	3.91	0.543		
	51 ปีขึ้นไป	4.03	0.706		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่าง 20-30ปี	4.03	0.434	2.485	.065
	31-40ปี	3.74	0.646		
	41-50ปี	3.66	0.592		
	51 ปีขึ้นไป	3.77	0.737		
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่าง 20-30ปี	4.13	0.568	1.508	.217
	31-40ปี	4.22	0.572		
	41-50ปี	4.26	0.522		
	51 ปีขึ้นไป	4.52	0.431		
ด้านค่าตอบแทน	ระหว่าง 20-30ปี	3.94	0.598	.734	.534
	31-40ปี	4.05	0.530		
	41-50ปี	4.14	0.482		
	51 ปีขึ้นไป	4.11	0.585		
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่าง 20-30ปี	4.08	0.428	.430	.732
	31-40ปี	4.16	0.415		
	41-50ปี	4.07	0.274		
	51 ปีขึ้นไป	4.18	0.571		
รวมทุกด้าน	ระหว่าง 20-30 ปี	3.99	0.315	.374	.772
	31-40 ปี	3.91	0.449		
	41-50 ปี	3.95	0.263		
	51 ปีขึ้นไป	4.00	0.442		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามอายุ ผลการเปรียบเทียบพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 หมายความว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ไม่แตกต่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามระดับการศึกษา

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านความสำเร็จของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.06	0.582	.371	.691
	ปริญญาตรี	4.14	0.571		
	ปริญญาโท	4.19	0.442		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.84	0.466	1.457	.238
	ปริญญาตรี	4.01	0.515		
	ปริญญาโท	3.87	0.397		
ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88	0.455	.609	.546
	ปริญญาตรี	3.89	0.546		
	ปริญญาโท	3.76	0.566		
ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.67	0.629	.559	.574
	ปริญญาตรี	3.81	0.509		
	ปริญญาโท	3.71	0.616		
ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.60	0.755	1.917	.152
	ปริญญาตรี	3.88	0.497		
	ปริญญาโท	3.69	0.697		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงานของ องค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.07	0.511	1.230	.296
	ปริญญาตรี	3.98	0.478		
	ปริญญาโท	3.85	0.584		
ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.03	0.553	.169	.845
	ปริญญาตรี	3.99	0.574		
	ปริญญาโท	3.94	0.658		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88	0.640	.100	.905
	ปริญญาตรี	3.81	0.608		
	ปริญญาโท	3.85	0.515		
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.35	0.549	.712	.493
	ปริญญาตรี	4.19	0.529		
	ปริญญาโท	4.19	0.595		
ด้านค่าตอบแทน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.28	0.330	2.893	.060
	ปริญญาตรี	3.98	0.548		
	ปริญญาโท	3.96	0.639		
ด้านความมั่นคงในงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.22	0.388	1.933	.150
	ปริญญาตรี	4.13	0.397		
	ปริญญาโท	4.00	0.433		
รวมทุกด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.98	0.295	.482	.619
	ปริญญาตรี	3.98	0.384		
	ปริญญาโท	3.90	0.372		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามระดับการศึกษาผลการเปรียบเทียบพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 หมายความว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ไม่แตกต่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านความสำเร็จของงาน	ไม่เกิน 5 ปี	4.19	0.525	2.325	.062
	5-10 ปี	3.89	0.577		
	11-15 ปี	4.20	0.497		
	16-20 ปี	4.18	0.513		
	21 ปีขึ้นไป	4.36	0.446		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ไม่เกิน 5 ปี	4.08	0.475	1.774	.140
	5-10 ปี	3.89	0.586		
	11-15 ปี	3.97	0.322		
	16-20 ปี	3.72	0.463		
	21 ปีขึ้นไป	3.98	0.360		
ด้านการยอมรับนับถือใน หน่วยงาน	ไม่เกิน 5 ปี	3.89	0.424	.146	.964
	5-10 ปี	3.81	0.649		
	11-15 ปี	3.86	0.476		
	16-20 ปี	3.89	0.510		
	21 ปีขึ้นไป	3.79	0.635		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านความรับผิดชอบ	ไม่เกิน 5 ปี	3.79	0.508	1.007	.407
	5-10 ปี	3.58	0.596		
	11-15 ปี	3.87	0.580		
	16-20 ปี	3.72	0.577		
	21 ปีขึ้นไป	3.88	0.570		
ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	ไม่เกิน 5 ปี	3.85	0.581	1.737	.148
	5-10 ปี	3.56	0.678		
	11-15 ปี	4.00	0.382		
	16-20 ปี	3.66	0.732		
	21 ปีขึ้นไป	3.84	0.633		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน ขององค์กร	ไม่เกิน 5 ปี	4.03	0.634	.688	.602
	5-10 ปี	3.85	0.573		
	11-15 ปี	4.04	0.369		
	16-20 ปี	3.88	0.423		
	21 ปีขึ้นไป	4.03	0.470		
ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา	ไม่เกิน 5 ปี	4.12	0.563	.881	.478
	5-10 ปี	3.86	0.668		
	11-15 ปี	3.98	0.437		
	16-20 ปี	3.88	0.547		
	21 ปีขึ้นไป	4.07	0.718		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ไม่เกิน 5 ปี	4.03	0.502	1.104	.359
	5-10 ปี	3.73	0.631		
	11-15 ปี	3.75	0.500		
	16-20 ปี	3.78	0.471		
	21 ปีขึ้นไป	3.86	0.830		



ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ไม่เกิน 5 ปี	4.21	0.621	.884	.476
	5-10 ปี	4.20	0.549		
	11-15 ปี	4.16	0.463		
	16-20 ปี	4.16	0.612		
	21 ปีขึ้นไป	4.48	0.428		
ด้านค่าตอบแทน	ไม่เกิน 5 ปี	3.90	0.662	1.140	.342
	5-10 ปี	3.98	0.495		
	11-15 ปี	4.05	0.438		
	16-20 ปี	4.18	0.526		
	21 ปีขึ้นไป	4.20	0.573		
ด้านความมั่นคงในงาน	ไม่เกิน 5 ปี	4.06	0.446	.332	.856
	5-10 ปี	4.16	0.405		
	11-15 ปี	4.16	0.291		
	16-20 ปี	4.11	0.394		
	21 ปีขึ้นไป	4.05	0.530		
รวมทุกด้าน	ไม่เกิน 5 ปี	4.010	0.33	.966	.429
	5-10 ปี	3.859	0.42		
	11-15 ปี	4.005	0.29		
	16-20 ปี	3.920	0.35		
	21 ปีขึ้นไป	4.043	0.40		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงานประกันสังคมผลการเปรียบเทียบพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อ

พิจารณารายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานที่สำนักงานประกันสังคม ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ไม่แตกต่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประเภทของบุคลากร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ประเภทบุคลากร	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านความสำเร็จของงาน	ข้าราชการ	4.34	0.455	1.724	.184
	พนักงานราชการ	4.33	0.577		
	พนักงานประกันสังคม	4.09	0.543		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ข้าราชการ	4.05	0.390	2.278	.108
	พนักงานราชการ	4.42	0.382		
	พนักงานประกันสังคม	3.90	0.484		
ด้านการยอมรับนับถือใน หน่วยงาน	ข้าราชการ	3.92	0.463	.148	.862
	พนักงานราชการ	3.89	0.192		
	พนักงานประกันสังคม	3.84	0.554		
ด้านความรับผิดชอบ	ข้าราชการ	3.97	0.491	1.507	.226
	พนักงานราชการ	3.58	0.144		
	พนักงานประกันสังคม	3.72	0.580		
ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	ข้าราชการ	3.92	0.454	.831	.439
	พนักงานราชการ	4.00	.250		
	พนักงานประกันสังคม	3.73	0.657		

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ประเภทบุคลากร	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงาน ขององค์กร	ข้าราชการ	4.13	0.437	1.178	.312
	พนักงานราชการ	3.73	0.306		
	พนักงานประกันสังคม	3.94	0.535		
ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา	ข้าราชการ	4.31	0.447	3.259	.042*
	พนักงานราชการ	4.11	0.770		
	พนักงานประกันสังคม	3.92	0.593		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ข้าราชการ	4.11	0.524	2.345	.101
	พนักงานราชการ	4.00	0.250		
	พนักงานประกันสังคม	3.78	0.591		
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ข้าราชการ	4.42	0.430	1.875	.159
	พนักงานราชการ	4.56	0.770		
	พนักงานประกันสังคม	4.18	0.559		
ด้านค่าตอบแทน	ข้าราชการ	4.27	0.528	1.667	.914
	พนักงานราชการ	3.92	0.382		
	พนักงานประกันสังคม	4.00	0.554		
ด้านความมั่นคงในงาน	ข้าราชการ	4.33	0.299	3.368	.038*
	พนักงานราชการ	3.83	0.764		
	พนักงานประกันสังคม	4.08	0.404		
รวมทุกด้าน	ข้าราชการ	4.15	0.266	2.974	.056
	พนักงานราชการ	4.02	0.084		
	พนักงานประกันสังคม	3.92	0.372		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประเภทของบุคลากรผลการเปรียบเทียบพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีเพียงปัจจัยด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงานที่แรงจูงใจมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 (sig = .042 และ .038 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประเภทของบุคลากรเป็นรายคู่ ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา

ประเภทบุคลากร	$\bar{X}$	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	พนักงาน ประกันสังคม
1. ข้าราชการ	4.22	-	.562	.011*
2. พนักงานราชการ	3.75	-	-	.776
3. พนักงานประกันสังคม	3.99	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

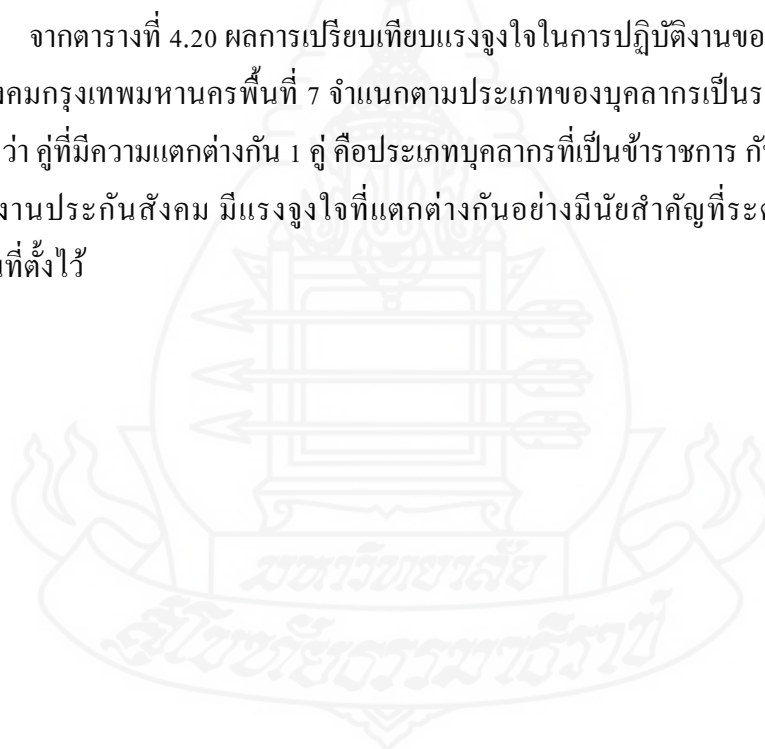
จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประเภทของบุคลากรเป็นรายคู่ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชาพบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือประเภทบุคลากรที่เป็นข้าราชการ กับประเภทบุคลากรที่เป็นพนักงานประกันสังคม มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประเภทของบุคลากรเป็นรายคู่ ด้านความมั่นคงในงาน

ประเภทบุคลากร	$\bar{X}$	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	พนักงาน ประกันสังคม
1. ข้าราชการ	4.31	-	.163	.008**
2. พนักงานราชการ	3.96	-	-	.798
3. พนักงานประกันสังคม	3.99	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามประเภทของบุคลากรเป็นรายคู่ด้านความมั่นคงในงานพบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือประเภทบุคลากรที่เป็นข้าราชการ กับประเภทบุคลากรที่เป็นพนักงานประกันสังคม มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้



ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7		ตำแหน่งงานปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านความสำเร็จของงาน	พนักงานชั้นต้น		4.02	0.519	1.995	.086
	พนักงานชั้นกลาง		3.81	0.530		
	พนักงานชั้นสูง		4.20	0.536		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า		4.31	0.657		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน		3.83	0.382		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน		4.55	0.209		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	พนักงานชั้นต้น		3.83	0.416	1.525	.189
	พนักงานชั้นกลาง		3.63	0.681		
	พนักงานชั้นสูง		4.00	0.463		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า		4.06	0.625		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน		3.92	0.520		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน		4.20	0.209		
ด้านการยอมรับนับถือ ในหน่วยงาน	พนักงานชั้นต้น		3.85	0.385	1.966	.090
	พนักงานชั้นกลาง		3.33	0.836		
	พนักงานชั้นสูง		3.89	0.530		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า		3.92	0.687		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน		3.89	0.192		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน		4.13	0.380		
ด้านความรับผิดชอบ	พนักงานชั้นต้น		3.72	0.582	1.102	.364
	พนักงานชั้นกลาง		3.41	0.706		
	พนักงานชั้นสูง		3.76	0.536		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า		3.94	0.718		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน		3.83	0.382		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน		4.10	0.487		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	พนักงานชั้นต้น	3.59	0.697	2.104	.071
	พนักงานชั้นกลาง	3.31	0.874		
	พนักงานชั้นสูง	3.86	0.550		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า	3.88	0.323		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน	4.08	0.382		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน	4.10	0.454		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน ขององค์กร	พนักงานชั้นต้น	4.10	0.475	2.149	.066
	พนักงานชั้นกลาง	3.48	0.585		
	พนักงานชั้นสูง	3.94	0.505		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า	4.25	0.574		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน	4.00	0.346		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน	3.96	0.555		
ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา	พนักงานชั้นต้น	4.10	0.605	2.244	.056
	พนักงานชั้นกลาง	3.63	0.722		
	พนักงานชั้นสูง	3.90	0.557		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า	4.50	0.577		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน	4.00	0.567		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน	4.40	0.435		
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	พนักงานชั้นต้น	3.86	0.637	1.113	.358
	พนักงานชั้นกลาง	3.47	0.871		
	พนักงานชั้นสูง	3.83	0.511		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า	4.00	0.791		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน	3.92	0.289		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน	4.20	0.481		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7		ตำแหน่งงานปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	พนักงานชั้นต้น		4.40	0.523	2.411	.041*
	พนักงานชั้นกลาง		4.08	0.751		
	พนักงานชั้นสูง		4.12	0.532		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า		4.58	0.419		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน		3.89	0.192		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน		4.67	0.333		
ด้านค่าตอบแทน	พนักงานชั้นต้น		4.25	0.392	3.054	.013*
	พนักงานชั้นกลาง		3.72	0.713		
	พนักงานชั้นสูง		3.93	0.557		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า		3.94	0.554		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน		4.50	0.250		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน		4.45	0.512		
ด้านความมั่นคงในงาน	พนักงานชั้นต้น		4.19	0.435	2.434	.040*
	พนักงานชั้นกลาง		3.88	0.627		
	พนักงานชั้นสูง		4.04	0.348		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า		4.38	0.433		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน		4.33	0.144		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน		4.45	0.326		
รวมทุกด้าน	พนักงานชั้นต้น		3.99	0.279	2.802	.021*
	พนักงานชั้นกลาง		3.60	0.606		
	พนักงานชั้นสูง		3.95	0.336		
	ข้าราชการระดับต่ำกว่าหัวหน้า		4.15	0.481		
	ข้าราชการระดับหัวหน้างาน		4.02	0.133		
	ข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน		4.28	0.217		

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบันผลการเปรียบเทียบพบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 (sig = .021) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีเพียงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงานที่แรงจูงใจมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 (sig = .041 , .013 และ .040 ตามลำดับ) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน	$\bar{X}$	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	พนักงาน ขั้นสูง	ข้าราชการ ระดับ ต่ำกว่า หัวหน้า งาน	ข้าราชการ ระดับ หัวหน้า งาน	ข้าราชการ ระดับ หัวหน้า ส่วนงาน
1.พนักงานขั้นต้น	3.99	-	.200	.999	.979	1.00	.708
2.พนักงานชั้น กลาง	3.60	-	-	.229	.265	.672	.048*
3.พนักงานขั้นสูง	3.95	-	-	-	.943	1.00	.547
4.ข้าราชการระดับ ต่ำกว่าหัวหน้า	4.15	-	-	-	-	.999	.998
5.ข้าราชการระดับ หัวหน้างาน	4.02	-	-	-	-	-	.963
6.ข้าราชการระดับ หัวหน้าส่วน	4.28	-	-	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่พบว่า

คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง กับข้าราชการระดับหัวหน้าส่วนงานมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig.= .048) หมายความว่า มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	$\bar{X}$	พนักงาน ชั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	พนักงาน ชั้นสูง	ข้าราชการ ระดับต่ำ กว่า หัวหน้า งาน	ข้าราชการ ระดับ หัวหน้า งาน	ข้าราชการ ระดับ หัวหน้า ส่วนงาน
1. พนักงานชั้นต้น	4.40	-	.212	1.00	.960	.877	.802
2. พนักงานชั้นกลาง	4.06	-		.032*	.285	.671	.042*
3. พนักงานชั้นสูง	4.12	-			.924	1.00	.554
4. ข้าราชการระดับ ต่ำกว่าหัวหน้า	4.58	-				.989	.999
5. ข้าราชการระดับ หัวหน้างาน	3.88	-					.922
6. ข้าราชการระดับ หัวหน้าส่วน	4.69	-					

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน 2 คู่ คือตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง กับพนักงานชั้นสูง มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig.= .032) หมายความว่า มีแรงจูงใจที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และคู่ของพนักงานชั้นกลางกับข้าราชการระดับหัวหน้าส่วนงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig.= .042) หมายความว่า มีแรงจูงใจที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่ ด้านค่าตอบแทน

ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน	$\bar{X}$	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	พนักงาน ชั้นสูง	ข้าราชการ ระดับต่ำ กว่า หัวหน้า งาน	ข้าราชการ ระดับ หัวหน้า งาน	ข้าราชการ ระดับ หัวหน้า ส่วนงาน
1.พนักงานขั้นต้น	4.25	-	.877	.756	.896	.870	.831
2.พนักงานชั้น กลาง	3.73	-		.693	.253	.021*	.072
3.พนักงานชั้นสูง	3.93	-			.902	1.00	.224
4.ข้าราชการระดับ ต่ำกว่าหัวหน้า	3.94	-				.992	.897
5.ข้าราชการระดับ หัวหน้างาน	4.50	-					.921
6.ข้าราชการระดับ หัวหน้าส่วน	4.45	-					

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่ด้านค่าตอบแทน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง กับข้าราชการระดับหัวหน้างาน มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig. = .021) หมายความว่า มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่ ด้านความมั่นคงในงาน

ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน	$\bar{X}$	พนักงาน ชั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	พนักงาน ชั้นสูง	ข้าราชการ ระดับต่ำ กว่า หัวหน้า งาน	ข้าราชการ ระดับ หัวหน้า งาน	ข้าราชการ ระดับ หัวหน้า ส่วนงาน
1.พนักงานชั้นต้น	4.40	-	.212	1.00	.960	.877	.802
2.พนักงานชั้นกลาง	4.06	-		.869	.225	.704	.223
3.พนักงานชั้นสูง	4.12	-			.987	1.00	.785
4.ข้าราชการระดับ ต่ำกว่าหัวหน้า	4.58	-				.990	.991
5.ข้าราชการระดับ หัวหน้างาน	3.88	-					.080
6.ข้าราชการระดับ หัวหน้าส่วน	4.69	-					

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นรายคู่ด้านความมั่นคงในงานพบว่า ไม่มีคู่ที่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรทุกตำแหน่งมีแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงาน ประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	รายได้	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านความสำเร็จของงาน	9,400-15,000บาท	4.17	0.490	1.557	.200
	15,001-20,000 บาท	4.03	0.545		
	20,001-25,000 บาท	4.18	0.623		
	มากกว่า25,000 บาท	4.50	0.224		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	9,400-15,000บาท	4.08	0.416	1.940	.128
	15,001-20,000 บาท	3.79	0.536		
	20,001-25,000 บาท	3.90	0.429		
	มากกว่า25,000 บาท	4.13	0.262		
ด้านการยอมรับนับถือ ในหน่วยงาน	9,400-15,000บาท	3.88	0.413	1.093	.356
	15,001-20,000 บาท	3.75	0.674		
	20,001-25,000 บาท	3.95	0.425		
	มากกว่า25,000 บาท	4.06	0.390		
ด้านความรับผิดชอบ	9,400-15,000บาท	3.79	0.568	1.084	.359
	15,001-20,000 บาท	3.64	0.565		
	20,001-25,000 บาท	3.82	0.571		
	มากกว่า25,000 บาท	4.00	0.500		
ด้านความเจริญก้าวหน้า ในงาน	9,400-15,000บาท	3.76	0.620	1.598	.194
	15,001-20,000 บาท	3.64	0.725		
	20,001-25,000 บาท	3.95	0.376		
	มากกว่า25,000 บาท	4.04	0.431		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน					
ของบุคลากรสำนักงาน ประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	รายได้	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
ด้านนโยบายและการ บริหารงานขององค์กร	9,400-15,000บาท	4.05	0.583	.949	.420
	15,001-20,000 บาท	3.86	0.530		
	20,001-25,000 บาท	4.01	0.349		
	มากกว่า25,000 บาท	3.93	0.501		
ด้านการควบคุมดูแล บังคับบัญชา	9,400-15,000บาท	4.08	0.602	1.610	.192
	15,001-20,000 บาท	3.89	0.599		
	20,001-25,000 บาท	3.89	0.561		
	มากกว่า25,000 บาท	4.33	0.422		
ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน	9,400-15,000บาท	4.03	0.552	3.639	.015*
	15,001-20,000 บาท	3.66	0.642		
	20,001-25,000 บาท	3.74	0.422		
	มากกว่า25,000 บาท	4.13	0.468		
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	9,400-15,000บาท	4.29	0.554	1.205	.312
	15,001-20,000 บาท	4.20	0.605		
	20,001-25,000 บาท	4.08	0.420		
	มากกว่า25,000 บาท	4.50	0.506		
ด้านค่าตอบแทน	9,400-15,000บาท	4.12	0.563	1.898	.135
	15,001-20,000 บาท	3.92	0.606		
	20,001-25,000 บาท	4.01	0.366		
	มากกว่า25,000 บาท	4.42	0.465		
ด้านความมั่นคงในงาน	9,400-15,000บาท	4.09	0.404	1.856	.142
	15,001-20,000 บาท	4.12	0.461		
	20,001-25,000 บาท	4.02	0.295		
	มากกว่า25,000 บาท	4.46	0.292		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงาน ประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	รายได้	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
รวมทุกด้าน	9,400-15,000บาท	4.03	0.307	2.642	.053
	15,001-20,000 บาท	3.86	0.425		
	20,001-25,000 บาท	3.96	0.297		
	มากกว่า25,000 บาท	4.21	0.247		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามรายได้พบว่าโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 (sig=.053) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีเพียงปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แรงจูงใจมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 (sig =.015)

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้านความสัมพันธ์  
กับเพื่อนร่วมงาน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	$\bar{X}$	9,400-15,000	15,001-20,000	20,001-25,000	มากกว่า25,000
9,400-15,000บาท	4.03	-	.039*	.301	.987
15,001-20,000 บาท	3.86	-	-	.964	.315
20,001-25,000 บาท	3.96	-	-	-	.535
มากกว่า 25,000 บาท	4.21	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่เฉพาะด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ผู้มีรายได้ระหว่าง 9,400-15,000 กับ ผู้มีรายได้ 15,001- 20,000 บาทมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig. = .039) หมายความว่า มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีรายได้ 9,400-15,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท

ตารางที่ 4.28 สรุปการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.เพศ		✓
2.อายุ		✓
3.ระดับการศึกษา		✓
4.ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคม		✓
5.ประเภทของบุคลากร		✓
6.ตำแหน่งงานปัจจุบัน	✓	
7.รายได้ต่อเดือน		✓

จากตารางที่ 4.28 สรุปการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งในปัจจุบันแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากรและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ องค์กรก็ตาม



เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรที่มีประเภทแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน (คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ข้าราชการกับพนักงานประกันสังคม โดยบุคลากรที่เป็นข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงานสูงกว่าพนักงานประกันสังคม) และบุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน (คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือ บุคลากรที่มีรายได้ ระหว่าง 9,400-15,000 กับ ผู้มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท โดยบุคลากรที่มีรายได้ 9,400-15,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท)

## 5. การวิเคราะห์เนื้อหาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในคำถาม แบบปลายเปิด

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็นในส่วนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ดังนี้

1. ด้านปัญหาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ข้อคิดเห็นจำนวน 4 คน สรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานระดับพนักงานชั้นต้นขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากไม่ได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ทั้งนี้เพราะการปรับตำแหน่งจะอ้างอิงกับระดับการศึกษาซึ่งโดยทั่วไปแล้วพนักงานชั้นต้นยังขาดโอกาสทางการศึกษาอันเกิดจากขาดปัจจัยสนับสนุนด้านเวลา และด้านการเงิน ถึงแม้ว่าสำนักงานประกันสังคมจะมีงบประมาณสนับสนุนด้านการศึกษาต่อของพนักงานแต่ก็มีจำนวนจำกัด

2. ด้านข้อคิดเห็นอื่นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ข้อคิดเห็นจำนวน 3 ราย แรงจูงใจในการทำงานอาจเพิ่มขึ้น หากบุคลากรมีความรักสามัคคี และเข้าใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากกว่าที่เป็นอยู่

3. ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผู้เสนอแนะจำนวน 8 ราย เสนอว่าสำนักงานประกันสังคมมีศักยภาพทางการเงินที่เข้มแข็ง จึงควรมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุน ดังนี้

3.1 ผู้เสนอแนะจำนวน 3 ราย เสนอว่าควรสนับสนุนด้านการศึกษาต่อ

3.2 ผู้เสนอแนะจำนวน 5 ราย เสนอว่าควรจัดกิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่

จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรสำนักงาน  
ประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 มีความต้องการประสบความสำเร็จ และก้าวหน้าในอาชีพไม่  
ว่าเป็นบุคลากรในระดับใด เพียงแต่ต้องการโอกาสที่เท่าเทียมกัน และต้องการการทำงานร่วมกัน  
แบบทีมงานที่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและ เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานประเภทของบุคลากร ตำแหน่งปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ใช้ประชากรทั้งหมด คือ ข้าราชการ พนักงานประกันสังคม และพนักงานราชการ ของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำนวน 106 คน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) และทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe's Test

ผู้ศึกษาคำเนินการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร คือ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานประกันสังคม และพนักงานราชการ จำนวน 116 คน (สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7, 2556)

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรทั้งหมด

**1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาซึ่งจะวางแนวคำถามตามกรอบความคิดของการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากร ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก มี 12 ด้าน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือในหน่วยงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์การ การควบคุมดูแลบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากร ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended)

**1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล** ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (แบบสอบถาม) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาในวันเดียวกัน และดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนและทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม

**1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล** เมื่อรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามแล้ว ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 จะนำข้อมูลที่ได้อมาลงรหัส แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1) สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ได้แก่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) สถิติเชิงอนุมานเพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 โดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

3) ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

**1.3 ผลการศึกษา** ในการศึกษาครั้งนี้ ได้วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

**1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 37.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.0 มีประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงานประกันสังคมระหว่าง 1-5 ปี และระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.5 เท่ากัน ประเภทของบุคลากรพบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 82.1 ตำแหน่งงานในปัจจุบันของประชากรพบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชั้นสูง ร้อยละ 55.7 รายได้ต่อเดือนของประชากรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 38.7

**1.3.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7**

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด 1 ด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.22$ ) ส่วนที่เหลือพบว่าแรงจูงใจในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 4.14$ ) ความมั่นคงในงาน ( $\bar{X} = 4.11$ ) ค่าตอบแทน ( $\bar{X} = 4.03$ ) การควบคุมดูแลบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.98$ ) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.96$ ) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.94$ ) การยอมรับนับถือในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.85$ ) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.84$ ) ความเจริญก้าวหน้าในงาน ( $\bar{X} = 3.77$ ) ในขณะที่ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.75$ ) มีแรงจูงใจน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆ สามารถวัดระดับเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของข้อคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงจูงใจสูงสุดคือความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้ทันตามกำหนด ( $\bar{X} = 4.22$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจต่ำสุดคือ ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติจูงใจให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.05$ )

- 2) *ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ* โดยภาพรวมแรงงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงงใจสูงสุดคืองานที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.02$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงงใจต่ำสุดคือ ในหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.88$ )
- 3) *ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน* โดยภาพรวมแรงงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงงใจสูงสุดคือได้รับคำยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีผลการปฏิบัติงานดี ( $\bar{X} = 3.92$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงงใจต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.75$ )
- 4) *ด้านความรับผิดชอบ* โดยภาพรวมแรงงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงงใจสูงสุดคือผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ให้ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.77$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงงใจต่ำสุดคือบุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.71$ )
- 5) *ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน* โดยภาพรวมแรงงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงงใจสูงสุดคือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.83$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงงใจต่ำสุดคือ งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{X} = 3.65$ )
- 6) *ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร* โดยภาพรวมแรงงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงงใจสูงสุดคือ สำนักงานกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.08$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงงใจต่ำสุดคือ นโยบายของสำนักงานสามารถปรับเปลี่ยนได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.90$ )
- 7) *ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา* โดยภาพรวมแรงงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงงใจสูงสุดคือผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจเรื่องงานคอยแนะนำการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.02$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงงใจต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมในทุกๆ ด้านต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.92$ )
- 8) *ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน* โดยภาพรวมแรงงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับ

แรงจูงใจสูงสุดคือการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น ( $\bar{X} = 3.91$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจต่ำสุดคือ ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุข และเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 3.71$ )

9) **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงจูงใจสูงสุดคือสำนักงานประกันสังคมมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่คุณภาพและทันสมัย ( $\bar{X} = 4.27$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจต่ำสุดคือ สถานที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.15$ )

10) **ด้านค่าตอบแทน** โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงจูงใจสูงสุดคือสวัสดิการต่าง ๆ ของสำนักงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.18$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจต่ำสุดคือค่าจ้างที่ได้รับปัจจุบันมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.93$ )

11) **ด้านความมั่นคงในงาน** โดยภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) ผลการศึกษารายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น พบว่าข้อที่มีระดับแรงจูงใจสูงสุดคือสำนักงานประกันสังคมมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งและมั่นคง ( $\bar{X} = 4.70$ ) ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจต่ำสุดคือ สำนักงานพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.34$ )

### 1.3.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สรุปการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาประเภทของบุคลากร รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคม แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคลากรที่มีประเภทแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านกลับพบว่าบุคลากรที่มีประเภทแตกต่างกัน มีแรงจูงใจบางด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ผู้ศึกษาจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงานพบว่าที่แรงจูงใจมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 (sig = .042 และ .038 ตามลำดับ) และได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยการเปรียบเทียบรายคู่ทั้งสองด้าน พบว่าด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือประเภทบุคลากรที่เป็นข้าราชการ กับประเภทบุคลากรที่เป็นพนักงาน

ประกันสังคม มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และด้านความมั่นคงในงานพบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือประเภทบุคลากรที่เป็นข้าราชการ กับประเภทบุคลากรที่เป็นพนักงานประกันสังคม มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน การวิเคราะห์รายคู่พบว่า โดยรวมที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง กับข้าราชการระดับหัวหน้าส่วนงานมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig.= .048) หมายความว่า มีแรงจูงใจที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยการวิเคราะห์รายด้านพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงานที่แรงจูงใจมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 (sig = .041 , .013 และ .040 ตามลำดับ) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยการเปรียบเทียบรายคู่ทั้งสามด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานคู่ที่มีความแตกต่างกัน 2 คู่ คือตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง กับพนักงานชั้นสูง มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig.= .032) หมายความว่า มีแรงจูงใจที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และคู่ของพนักงานชั้นกลางกับข้าราชการระดับหัวหน้าส่วนงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig.= .042) หมายความว่า มีแรงจูงใจที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านค่าตอบแทนพบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง กับข้าราชการระดับหัวหน้างาน มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig.= .021) หมายความว่า มีแรงจูงใจที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านความมั่นคงในงานเมื่อวิเคราะห์พบว่า ไม่มีคู่ที่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรทุกตำแหน่งมีแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานที่ไม่แตกต่างกัน

สำหรับรายได้ต่อเดือน แม้ว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รายได้ของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ เฉพาะด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่คือ บุคลากรที่มีรายได้ ระหว่าง 9,400-15,000 กับ ผู้มีรายได้ 15,001- 20,000 บาทมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 (Sig.= .039) โดยบุคลากรที่มีรายได้ 9,400-15,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท



## 2. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ได้สะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ดังสรุปผลการวิจัยข้างต้น อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ใน 5 ด้านได้แก่ (1) ความสำเร็จของงาน (2) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (3) การยอมรับนับถือ (4) ความรับผิดชอบ และ (5) ความเจริญก้าวหน้าในงานผลปรากฏว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวรรณะพล เวชโพธิ์ (2555) เรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงานและการบริหารสภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ส่วนแรงจูงใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ ค่าตอบแทน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของชนกฤต วัฒนากุล (2551) เรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ โดยพบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยรวมพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า

ในการนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าการบริหารจัดการองค์การ ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชน ต่างก็มุ่งเน้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงาน โดยให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งดูแลด้านปัจจัยอนามัยของบุคลากรเพื่อพร้อมรับกับงานประจำ และงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาตามความสามารถแสดงให้เห็นว่าสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 มีการจัดการองค์การและมีการบริหารจัดการองค์การและการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างดีเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรและการทำงานร่วมกัน เห็นได้จากผลการวิจัยแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 อยู่ในระดับมากนั่นเอง

แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็น 2 ส่วน 11 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ 5 ด้าน และปัจจัยอนามัย 6 ด้านพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในบางด้าน สามารถนำมาอภิปรายโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

ปัจจัยจิตใจ พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.94$ ) ด้านการยอมรับนับถือในหน่วยงาน ( $\bar{X}=3.85$ ) ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน ( $\bar{X}=3.77$ ) และด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X}=3.75$ ) สอดคล้องกับ การวิจัยของวรรณะพล เวชโพธิ์ (2555) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากรองลงมาได้แก่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ สามารถอธิบายได้ว่า ในยุคที่มีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและการแข่งขันสูงด้านแรงงาน ทำให้บุคลากรมีการตอบสนองต่อความสำเร็จ ในงานที่ปฏิบัติ ต้องการการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานรวมถึงต้องการความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และเห็นว่าสิ่งต่างๆเหล่านี้ควบคู่มากับความรับผิดชอบ

ปัจจัยอนามัย พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.22$ ) ส่วนปัจจัยด้านต่างๆอีก 5 ด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในงาน ( $\bar{X}=4.11$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ( $\bar{X}=4.03$ ) ด้านการควบคุมดูแลบังคับบัญชา ( $\bar{X}=3.98$ ) ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ( $\bar{X}=3.96$ ) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}=3.84$ ) สอดคล้องกับการวิจัยของวรรณะพล เวชโพธิ์ (2555) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ส่วนด้านที่ไม่สอดคล้องได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในงานและอาชีพ ค่าตอบแทน ที่พบแรงจูงใจระดับปานกลาง ซึ่งจากการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 พบว่าอยู่ในระดับมากอธิบายได้ว่าในสถานะที่สภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน อัตราการว่างงานสูง ค่าครองชีพสูง ทุกคนแสวงหาโอกาสในการทำงาน ไม่อยากเสี่ยงต่อการตกงาน บุคคลเมื่อได้มีโอกาสมีงานทำงานในระบบราชการซึ่งปัจจุบันรัฐบาลก็ได้มีการปรับค่าจ้างให้สูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ จึงมีความตั้งใจที่จะอยู่ในระบบราชการให้นานจนเกษียณอายุ บุคลากรของส่วนราชการจึงมีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านค่าตอบแทน และความมั่นคงในระดับที่สูงเมื่อเทียบกับพนักงานเอกชน

แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของเพ็ญจิต เสวีวัฒน์ (2554) แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชนในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสกลนคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก และมีแรงจูงใจในทุกด้านของปัจจัยจูงใจในระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าบุคลากรมีแรงจูงใจในปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง และมีแรงจูงใจในทุกด้านของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผลการวิจัยที่มีระดับแรงจูงใจโดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นผลมาจากปัจจัยที่ใช้วิเคราะห์แรงจูงใจไม่เหมือนกัน

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากร ตำแหน่งปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน น่าจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากร และรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ประเภทของบุคลากรที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันสองด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลบังคับบัญชาและ ด้านความมั่นคงในงานพิจารณารายคู่ในด้านที่มีแรงจูงใจแตกต่างกันทั้งสองด้านพบว่าคู่ที่มีแรงจูงใจแตกต่างกันคือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการ กับบุคลากรที่เป็นพนักงานประกันสังคม

การเปรียบเทียบตำแหน่งปัจจุบันของบุคลากรพบว่า โดยรวมมีแรงจูงใจที่ต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันสามด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงานพิจารณารายคู่ในด้านที่มีแรงจูงใจแตกต่างกันทั้งสามด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานคู่ที่มีความแตกต่างกัน 2 คู่ คือตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง กับพนักงานชั้นสูง และ คู่ของพนักงานชั้นกลางกับข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน ด้านค่าตอบแทนพบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง กับข้าราชการระดับหัวหน้างาน แต่ด้านความมั่นคงในงานกลับพบว่า ไม่มีคู่ที่มีแรงจูงใจความแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือนของบุคลากรมีผลต่อแรงจูงใจที่แตกต่างกันหนึ่งด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเมื่อพิจารณารายคู่ในด้านที่มีแรงจูงใจแตกต่างกันพบว่าคู่ที่มีแรงจูงใจแตกต่างกันคือผู้มีรายได้ระหว่าง 9,400-15,000 กับ ผู้มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีแรงจูงใจที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเปรียบเทียบ เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่สำนักงานประกันสังคม ประเภทของบุคลากร และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญจิต เสวีวัฒน์ (2554) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสกลนครเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นไปได้ว่าการทำงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นเพศใด หรืออายุเท่าไรต่างก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ส่วนประสบการณ์ และรายได้ต่อเดือนนั้นอาจเป็นไปได้ว่า บุคลากรเข้าใจถึงภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามความสามารถและประสบการณ์ รวมถึงมีนโยบายและข้อปฏิบัติที่ชัดเจนในด้านการทำงานและผลตอบแทนหรือค่าจ้างในแต่ละหน้าที่ แต่ละระดับทำให้ไม่เกิดข้อขัดแย้งในเรื่องดังกล่าวผลการวิจัยจึงพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบ จำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้านของการดูแลบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงาน พิจารณาสาเหตุได้ดังนี้

- ด้านของการดูแลบังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการ กับบุคลากรที่เป็นพนักงานประกันสังคมมีแรงจูงใจที่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า พนักงานประกันสังคมมองว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเรื่องงานให้แก่ข้าราชการและเข้าข้างข้าราชการมากกว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น ในสถานที่ทำงาน เนื่องจากผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ของสำนักงานประกันสังคมเป็นข้าราชการ และมองว่าข้าราชการก็ต้องเข้าข้างข้าราชการด้วยกันเอง

- ด้านความมั่นคงในงานที่พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการ กับบุคลากรที่เป็นพนักงานประกันสังคมมีแรงจูงใจที่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า พนักงานประกันสังคมต้องทำสัญญาจ้างในเงื่อนไขที่ต้องมีการทดลองงานและประเมินผลการทำงานเพื่อผ่านการทดลองงาน พนักงานบางตำแหน่ง สัญญาจ้างเป็นรายปี รายสี่ปี หรือสัญญาจ้างแบบชั่วคราว ในขณะที่ ข้าราชการมีโอกาสในการทำงานไปจนเกษียณอายุงาน ความต่างเหล่านี้จึงทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบตำแหน่งปัจจุบันของบุคลากรพบว่า ตำแหน่งงานในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน พิจารณาสาเหตุได้ดังนี้

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานชั้นกลางกับพนักงานชั้นสูงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และ คู่ของพนักงานชั้นกลางกับข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าเกิดการเปรียบเทียบผลงานกันระหว่างพนักงานระดับกลางและพนักงานระดับสูงและการอำนวยความสะดวกด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงานที่แตกต่างกัน ทั้งที่ระดับชั้นของตำแหน่งอยู่ในระดับที่เป็นพนักงานเหมือนกัน ส่วนผลการพิจารณาที่พบว่า พนักงานชั้นกลางกับข้าราชการระดับหัวหน้าส่วน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเพราะโดยการพิจารณาแรงจูงใจ จากประเภทของพนักงานประกันสังคม กับข้าราชการก็มีความแตกต่างกันอยู่แล้ว ทำให้เมื่อเปรียบเทียบโดยตำแหน่งจึงเกิดแรงจูงใจที่แตกต่างกัน

- ด้านค่าตอบแทนพบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานชั้นกลาง กับข้าราชการระดับหัวหน้างาน มีแรงจูงใจแตกต่างกัน โดยพนักงานชั้นกลางมีแรงจูงใจมากกว่าข้าราชการระดับหัวหน้างาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานชั้นกลางเห็นว่าสำนักงานประกันสังคมมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมมาก เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ดูแลเรื่องการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานประกันสังคม เมื่อเทียบกับพนักงานหรือลูกจ้างชั่วคราวของส่วนราชการอื่น ที่อาจได้รับค่าตอบแทนที่จัดสรรมาจากงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานประกันสังคม จัดสรรมาจากเงินกองทุนประกันสังคม ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประกันสังคม เพื่อใช้สำหรับการบริหารสำนักงานเป็นหมวดค่าตอบแทนพนักงานประกันสังคม โดยมีตัวแทนฝ่ายลูกจ้างเป็นคณะกรรมการบริหารเงินกองทุน ทำให้พนักงานประกันสังคมมีค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินบางส่วนที่มากกว่าข้าราชการ เช่น โบนัสประจำปี ค่าล่วงเวลา เป็นต้น ในขณะที่ข้าราชการจะได้ค่าตอบแทนจากงบประมาณของทางราชการ สำหรับค่าตอบแทนอื่น เช่น โบนัสประจำปี ค่าล่วงเวลา ก็จะได้รับตามอัตราที่ทางราชการกำหนด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบรายได้ของบุคลากรพบว่าบุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพิจารณาสาเหตุได้ว่า ผู้มีรายได้ระหว่าง 9,400-15,000 บาท กับผู้มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยบุคลากรที่มีรายได้ 9,400-15,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะการที่บุคลากรที่บรรจุเข้าทำงานใหม่ มีความปรารถนา รู้สึกอยากสร้างผลงานที่ดีต่อองค์กร และเนื่องจากการที่เป็นบุคลากรใหม่ทำให้อาจมีความรู้สึกไม่อยากทำงานตามลำพัง จึงต้องมีการปรับตัวเข้าหาผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อต้องการให้ถ่ายทอดความรู้ เทคนิคในการทำงาน รวมถึงต้องการได้รับการยอมรับจากผู้ที่ทำงานมาก่อน และปรารถนาการทำงานเป็นทีม และอาจคิดว่าเมื่อเกิดปัญหาในเรื่องงานก็มักจะสะดวกและใกล้ชิดกันในการขอรับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากผลการวิจัยส่วนบุคคลที่พบว่าส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงานประกันสังคมระหว่าง 1-10 ปี ซึ่งถือว่าเป็นบุคลากรที่มีอายุน้อยประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างน้อย ทั้งยังจบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมองว่าคุ้มค่ากับการลงทุน เนื่องจากบุคลากรยังสามารถทำงานเพื่อองค์กรได้อีกเป็นระยะเวลานานจนกว่าจะเกษียณอายุ

2. จากผลการวิจัยด้านแรงจูงใจที่พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าในด้านความมั่นคงในงานผลวิจัยแรงจูงใจจะอยู่ในระดับมากแต่ความคิดเห็นของบุคลากรในแง่ของการพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรมของสำนักงาน ซึ่งเป็นเพียงข้อเดียวในแบบสอบถามที่ได้ผลอยู่ในระดับมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่าบุคลากรมีความเป็นห่วงและวิตกในเรื่องของการพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบอย่างชัดเจน และเปิดเผยได้ สร้างบรรยากาศในการทำงานให้เห็นว่าไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก เพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้บริหารของสำนักงานมี การบริหารงานด้วยความความชอบธรรม

3. ผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยจูงใจพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับที่ต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.75$ ) ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ ผู้บริหารควรให้คำแนะนำและมีการมอบอำนาจตัดสินใจแก่บุคลากรระดับปฏิบัติงาน ควรยอมรับและให้

ความสำคัญกับผู้ได้บังคับบัญชา เปิดโอกาสและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เพื่อบุคลากรเกิดความรู้สึกรู้สึกว่ามีความสำคัญต่อองค์กรและจะนำไปสู่การมีสำนึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

4. ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.84$ ) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับอย่างเท่าเทียม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความแปลกแยกและการแบ่งพรรคพวก สร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน มีการสื่อสารกันอย่างชัดเจน ควรยอมรับความสามารถที่แตกต่างของแต่ละบุคคล เนื่องจากความหลากหลายของบุคลากรในสำนักงาน ผู้บริหารควรเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บุคลากรได้ปรึกษาหารือในการทำงานร่วมกัน แก้ไขปัญหา และระดมความคิดร่วมกัน และในการอบรมสัมมนาที่จัดขึ้นในองค์กรควรมีการเน้นย้ำเรื่องการทำงานเป็นทีม ควรจัดการศึกษาดูงานวัฒนธรรมองค์กรที่มีการทำงานเป็นทีมที่ประสบผลสำเร็จ

5. จากผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจของบุคลากรตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประเภทบุคลากรและ ตำแหน่งในปัจจุบันที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 แตกต่างกัน โดยพบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกัน คือ ประเภทบุคลากรที่เป็นข้าราชการ กับประเภทบุคลากรที่เป็นพนักงานประกันสังคม มีแรงจูงใจที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานควรมุ่งเน้นให้ทุกตำแหน่งงานทำความเข้าใจถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติและรู้สึกภูมิใจในงานของตนโดยไม่เปรียบเทียบ ถึงประเภทและตำแหน่งงาน ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถ และผลักดันให้ได้รับโอกาสเลื่อนระดับและตำแหน่ง

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 เพียงแห่งเดียว ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ในเขตปริมณฑล และเขตภูมิภาค เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบแรงจูงใจ และนำมาปรับปรุงการจัดการองค์การให้ดีขึ้น ลดความขัดแย้งในสำนักงาน และปรับปรุงคุณภาพชีวิตของบุคลากรต่อไป

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กับหน่วยงานราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจอื่นเพื่อเป็นการหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานประกันสังคม ซึ่งการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น อาจทำให้ได้ข้อคิดเห็นหรือแนวทางในการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นแนวทางใหม่ได้

บรรณานุกรม

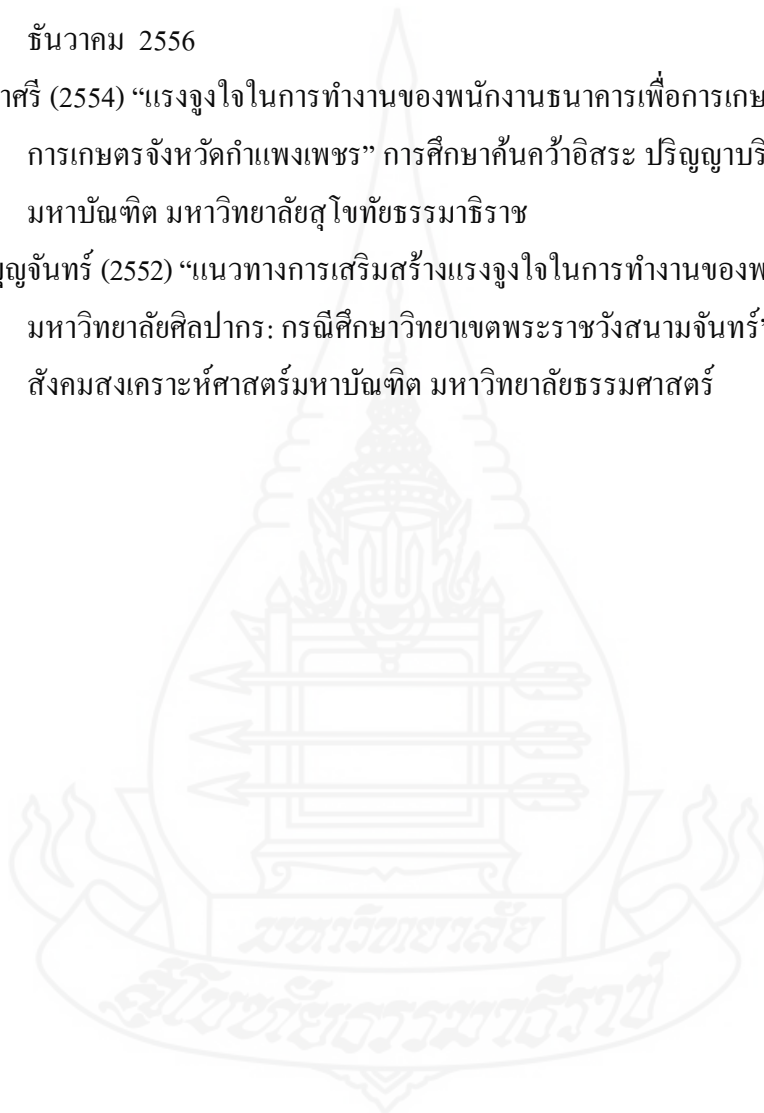




## บรรณานุกรม

- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549) *จิตวิทยาสังคม* กรุงเทพมหานคร แอคทีฟ พรินท์
- จิตาวิทย์ คนธ์พัฒนกุล (2554) “แรงจูงใจเพื่อการรักษานักงานสาขาในร้านสะดวกซื้อ”  
สารนิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชนกฤต วัฒนากุล (2551) “ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สายไฟฟ้าบางกอก  
เคเบิล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ” การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) “จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล” กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริม  
กรุงเทพ : พิมพ์ที่ บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552) *ศัพท์จิตวิทยา* กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์  
พับลิเคชั่น
- เพ็ญจิต เสวีวัฒน์ (2554) “แรงจูงใจในการทำงาน/ กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน/  
โรงพยาบาลชุมชน” งานวิจัยพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- ขงยุทธ เกษสาคร (2541) “ภาวะผู้นำและการจูงใจ” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์
- ราณี อิติชัยกุล (2552) “การจูงใจและการสื่อสารในองค์กร” ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการ  
องค์กรและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ  
นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วรรณะพล เวชโพธิ์ (2555) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน) สำนักงานใหญ่” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วราพร มะโนเพ็ญ (2551) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัด  
ธนาคารออมสินเขตบางแค” การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ศิวพร แก้วคุ้ม (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานไทย  
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสำนักงานธุรกิจบริการสาขาเขต 6 กรุงเทพมหานคร”  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

- สุรพล เพชรไกร (2554) “เทคนิคการจูงใจ” กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่ เทียนวัฒนาพรีนติ้ง อยุธยา  
สุรชาติ บุญเลิศ (2552) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานเทศบาล  
เมืองนครนายก” การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สำนักงานประกันสังคม (2556) รายงานประจำปี 2554 : [www.sso.go.th](http://www.sso.go.th) สืบค้นเมื่อวันที่ 19  
ธันวาคม 2556
- เสน่ห์ หล้าศรี (2554) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตรจังหวัดกำแพงเพชร” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อภาพร บุญจันทร์ (2552) “แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน  
มหาวิทยาลัยศิลปากร: กรณีศึกษาวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” สารนิพนธ์  
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)



### ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. นางเพชรรัตน์ นรเดชานนท์ ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหาร  
การพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ  
เฉพาะด้านประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. นายวิริยะ จันกลั่น ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ (บริหารรัฐกิจ) มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7
3. นางสาวสุวิมล สุริยะเจริญ ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปัจจุบันดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี  
สาขาคลองหลวง



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม



**แบบสอบถาม**  
**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม**  
**กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร มหานครพื้นที่ 7 ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อกรปฏิบัติงานของท่าน จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็นมี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือกรอก  
แบบสอบถามฉบับนี้

นางสาวธัญญา มอมงคุณ





## ตอนที่ 2

### แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว ตามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน  
ต่าง ๆ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ปัจจัยจูงใจ	ระดับแรงจูงใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1. ความสำเร็จของงาน</b>					
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา					
1.2 ความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมของหน่วยงาน					
1.3 ท่านรู้สึกภูมิใจในผลงานที่สำเร็จแล้ว					
1.4 ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติจูงใจให้ท่านเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
<b>2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>					
2.1 งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์					
2.2 ในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
2.3 งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของท่าน					
2.4 งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับแรงจูงใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>3. การยอมรับนับถือในหน่วยงาน</b>					
3.1 ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อท่าน มีผลงานการปฏิบัติงานดี					
3.2 หัวหน้ายอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน					
3.3 เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับความคิดเห็นและการปฏิบัติงานของท่าน					
<b>4. ความรับผิดชอบ</b>					
4.1 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญ ให้ท่านปฏิบัติ					
4.2 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ให้ท่านปฏิบัติ					
4.3 ท่านได้รับมอบอำนาจในการปฏิบัติงาน					
4.4 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
<b>5. ความเจริญก้าวหน้าในงาน</b>					
5.1 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นไปด้วยความยุติธรรม					
5.2 งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ					
5.3 ตำแหน่งงานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
5.4 ท่านได้รับ โอกาสเข้ารับการอบรมและสัมมนาในรูปแบบต่าง ๆ					
<b>ปัจจัยอนามัย</b>					
<b>6. ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร</b>					
6.1 สำนักงานกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน					
6.2 นโยบายของสำนักงานสามารถปรับเปลี่ยนได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม					
6.3 นโยบายและแนวปฏิบัติของสำนักงานเอื้อให้ท่านทำงานได้ประสบความสำเร็จ					
6.4 ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางแก้ไขปัญหาขององค์กร					

ปัจจัยนามัย	ระดับแรงจูงใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6.5 สำนักงานมีหลักการมอบหมายงานและการกระจายงานให้กับบุคลากรอย่างชัดเจน เหมาะสม					
<b>7. การควบคุมดูแลบังคับบัญชา</b>					
7.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมในทุกๆด้านต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
7.2 ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อบุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน					
7.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในเรื่องงาน คอยแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
<b>8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
8.1 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี					
8.2 ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง					
8.3 การประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรเป็นไปได้ด้วยความราบรื่น					
8.4 ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
<b>9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
9.1 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
9.2 สำนักงานประกันสังคมมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพและทันสมัย					
9.3 สถานที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน					
<b>10. ค่าตอบแทน</b>					
10.1 ค่าจ้างที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
10.2 ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับค่าจ้าง					
10.3 เงินสวัสดิการต่างๆ ตามสิทธิที่ควรจะได้รับสามารถเบิกได้อย่างรวดเร็วทันตามความจำเป็น					

ปัจจัยอนามัย	ระดับแรงจูงใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10.4 สวัสดิการต่าง ๆ ของสำนักงานมีความเหมาะสม					
<b>11. ความมั่นคงในงาน</b>					
11.1 ท่านมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานในสำนักงานได้นานเท่าที่ ต้องการหรือจนเกษียณอายุ					
11.2 สำนักงานประกันสังคมมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งและ มั่นคง					
11.3 ถ้าท่านทำงานผิดพลาดท่านจะได้รับการพิจารณาอย่าง ยุติธรรม					
11.4 สำนักงานพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม					

### ตอนที่ 3

#### ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 .....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อคิดเห็นอื่น เกี่ยวกับ .....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....



**ภาคผนวก ค**

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



## 1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปัจจัยจูงใจ

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ1.1	66.5417	113.4764	.5997	.9194
ข้อ1.2	66.5833	110.9493	.6793	.9175
ข้อ1.3	66.5000	111.8261	.6795	.9177
ข้อ1.4	66.5833	110.3406	.7131	.9167
ข้อ2.1	67.0000	110.7826	.7173	.9167
ข้อ2.2	66.9167	126.9493	-.1624	.9331
ข้อ2.3	66.7500	110.3696	.7186	.9166
ข้อ2.4	66.7500	120.7174	.2150	.9265
ข้อ3.1	67.0000	107.6522	.7649	.9152
ข้อ3.2	66.8333	106.2319	.7948	.9143
ข้อ3.3	67.0000	108.2609	.7339	.9160
ข้อ4.1	67.0417	110.3895	.7351	.9163
ข้อ4.2	67.0417	109.2591	.7544	.9157
ข้อ4.3	67.1667	111.9710	.6425	.9184
ข้อ4.4	66.9583	118.3025	.2819	.9264
ข้อ5.1	67.0000	120.6957	.2057	.9269
ข้อ5.2	67.1667	111.3623	.7230	.9168
ข้อ5.3	67.4167	107.9058	.6317	.9191
ข้อ5.4	67.0000	109.2174	.8079	.9147

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0

N of Items = 19

Alpha = .9233

## 2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปัจจัยอนามัย

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ6.1	76.9600	189.7900	.7313	.9385
ข้อ6.2	77.2000	192.5000	.6675	.9395
ข้อ6.3	77.1200	189.0267	.7984	.9375
ข้อ6.4	77.5200	190.0100	.7315	.9385
ข้อ6.5	77.2800	195.8767	.6332	.9400
ข้อ7.1	77.5200	188.9267	.8021	.9374
ข้อ7.2	77.5200	190.4267	.8181	.9374
ข้อ7.3	77.5200	190.4267	.8613	.9369
ข้อ8.1	77.2000	197.0833	.5830	.9407
ข้อ8.2	77.2400	191.4400	.7060	.9389
ข้อ8.3	77.2800	197.0433	.6208	.9402
ข้อ8.4	77.2000	198.5000	.6932	.9397
ข้อ9.1	77.2400	212.4400	-.0121	.9484
ข้อ9.2	77.2800	210.2933	.0757	.9470
ข้อ9.3	77.3600	203.1567	.3960	.9429
ข้อ10.1	77.1600	194.0567	.7974	.9381
ข้อ10.2	77.2000	196.8333	.4720	.9428
ข้อ10.3	77.2000	193.2500	.7818	.9381
ข้อ10.4	77.3200	192.3933	.6004	.9407
ข้อ11.1	76.7600	198.2733	.5249	.9415
ข้อ11.2	76.6400	199.7400	.5470	.9411
ข้อ11.3	76.8800	192.5267	.7875	.9380
ข้อ11.4	77.2400	189.1067	.8660	.9366

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0

N of Items = 23

Alpha = .9426



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม รวมทุกคำถาม

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ1.1	147.7500	527.5000	.3479	.9541
ข้อ1.2	147.7917	520.5199	.4853	.9534
ข้อ1.3	147.7083	523.9547	.4309	.9537
ข้อ1.4	147.7917	519.4764	.5110	.9533
ข้อ2.1	148.2083	518.6069	.5537	.9530
ข้อ2.2	148.1250	539.6793	.0346	.9555
ข้อ2.3	147.9583	514.5634	.6387	.9525
ข้อ2.4	147.9583	526.0417	.4372	.9536
ข้อ3.1	148.2083	505.9112	.7569	.9518
ข้อ3.2	148.0417	503.0851	.7813	.9515
ข้อ3.3	148.2083	510.6938	.6490	.9524
ข้อ4.1	148.2500	522.0217	.4636	.9535
ข้อ4.2	148.2500	519.5000	.4981	.9533
ข้อ4.3	148.3750	524.3315	.4037	.9538
ข้อ4.4	148.1667	527.1014	.3208	.9543
ข้อ5.1	148.2083	524.1721	.4734	.9535
ข้อ5.2	148.3750	512.7663	.7419	.9521
ข้อ5.3	148.6250	500.2446	.7551	.9517
ข้อ5.4	148.2083	512.7808	.7038	.9522
ข้อ6.1	148.0417	502.9982	.7529	.9517
ข้อ6.2	148.2917	508.0417	.6740	.9523
ข้อ6.3	148.2083	501.6504	.8182	.9513
ข้อ6.4	148.6250	499.1141	.8347	.9511
ข้อ6.5	148.3750	510.9402	.7039	.9522
ข้อ7.1	148.6250	503.7228	.7675	.9516
ข้อ7.2	148.6250	504.7663	.8138	.9514
ข้อ7.3	148.6250	505.9837	.8256	.9514
ข้อ8.1	148.2917	510.9112	.7046	.9521
ข้อ8.2	148.3333	503.3623	.7746	.9516
ข้อ8.3	148.3750	514.4185	.6549	.9525
ข้อ8.4	148.2917	517.9547	.7000	.9524
ข้อ9.1	148.3333	545.7101	-.1178	.9568
ข้อ9.2	148.3750	544.4185	-.0909	.9565
ข้อ9.3	148.4583	523.1286	.4679	.9535
ข้อ10.1	148.2500	514.8913	.6870	.9524
ข้อ10.2	148.2917	520.3025	.3811	.9543

ข้อ10.3	148.2917	517.1721	.5846	.9529
ข้อ10.4	148.4167	517.4710	.4221	.9541
ข้อ11.1	147.8333	523.9710	.3890	.9540
ข้อ11.2	147.7083	527.6938	.3581	.9540
ข้อ11.3	147.9583	513.6938	.6606	.9524

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

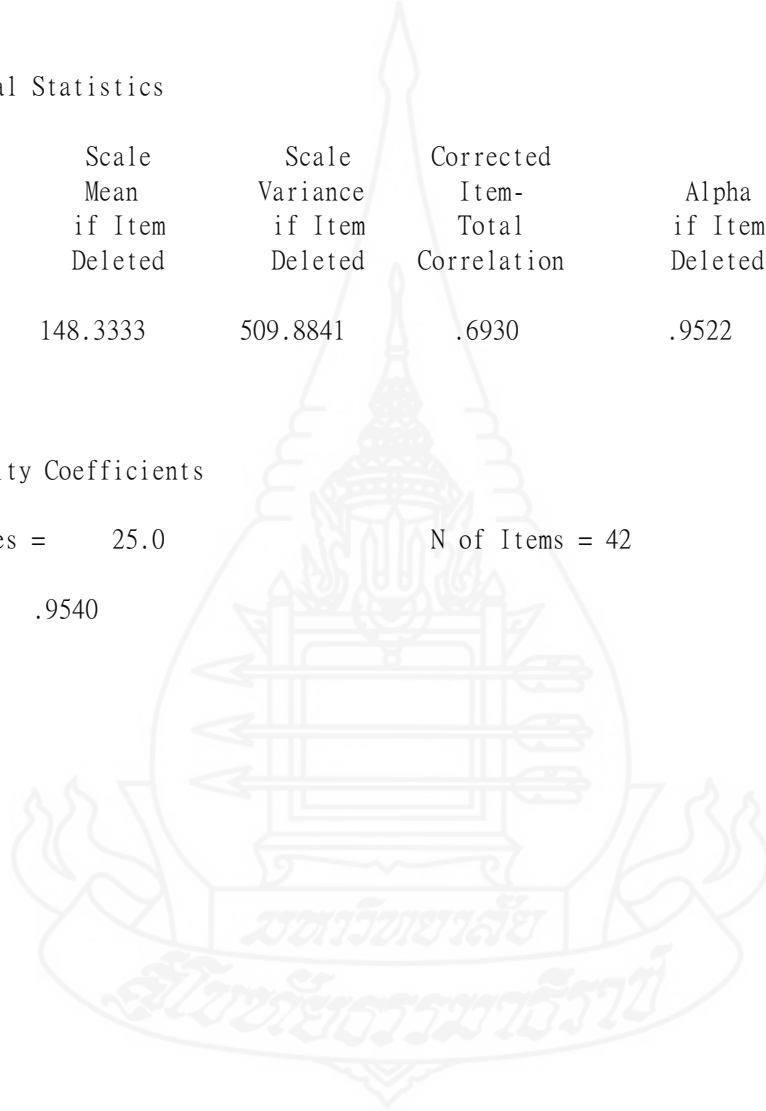
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ11.4	148.3333	509.8841	.6930	.9522

Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0

N of Items = 42

Alpha = .9540



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวธนัญญา มอมงคุณ
วัน เดือน ปี	29 พฤศจิกายน 2520
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2551
สถานที่ทำงาน	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนคร
ตำแหน่ง	หัวหน้าส่วนงานสิทธิประโยชน์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนคร

